

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況

令和3年7月29日
相談・サービス推進部

「お客様の声」（意見・要望・苦情等）の状況【令和2年度（令和2年4月～令和3年3月）】

日本年金機構では、お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」を実施してサービス向上の取組みに活用している。
また、更なるサービス・業務改善のため、各年金事務所への「ご意見箱」の設置や日本年金機構ホームページ上への「ご意見・ご要望」コーナーの設置など、お客様の声の収集に努めている。

年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート結果（令和3年2月～3月）

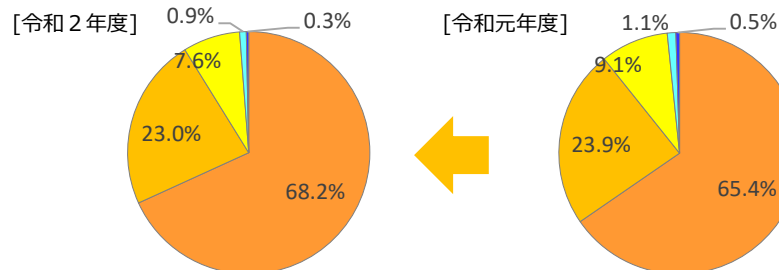
- 年金事務所等に来訪されたお客様にアンケートはがきをお渡しし、後日返信いただいたもの。
⇒来所された際の「全体としての満足度」「職員のマナーや態度」「説明の分かりやすさ」「所内の設備や清潔感」を5段階（満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満）で評価。

- 本アンケート結果では、「全体としての満足度」について、昨年同様おおよ90%の方から、「満足」「ほぼ満足」との回答を得ており、各種対応について、多くの来訪者にご満足いただく結果となった。引き続きお客様サービスの向上に向け必要な改善を図る。

【アンケート結果】

設問 来訪された全体としての満足度はいかがですか？

満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満

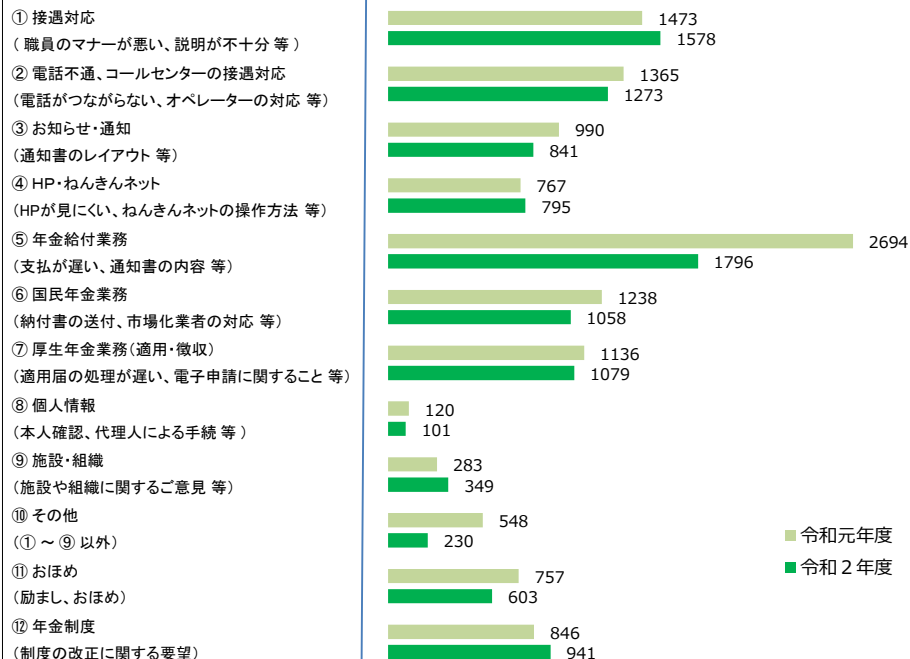


更なるサービス・業務改善につなげるため、当機構に寄せられた貴重な「お客様の声」を適切に管理・分析

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（令和2年4月～令和3年3月）

【令和2年度 総計10,644件（対前年▲1,573件）】

お客様の声の分類



主な「お客様の声」

- ① **接遇対応**
 - ・電話したところ、上から目線の話し方で対応された。
 - ・一方的に説明して話を聞いてくれなかった。
- ⑤ **年金給付業務**
 - ・海外に居住して年金を受給しているが、新型コロナウイルスの影響で郵便の受付が停止され、現況届を送付することができない。
 - ・障害状態確認届(診断書)の提出をしなければならないが、新型コロナウイルスが怖くて病院に行けない。
- ⑦ **厚生年金業務**
 - ・新型コロナウイルスの影響で給与が少なくなったので、すぐに保険料の見直しができるようにしてほしい。

「お客様の声」の傾向と取組状況

- ① **接遇対応**
 - ・職員のマナーが悪いといった声が寄せられた場合は、その都度、事実確認や個別指導を行っている。令和2年度から新たに全国の年金事務所にサービス実践リーダーを設置し、窓口担当職員等に対し適切に指導・助言を行うためにサービス実践リーダー研修を実施した。また、特に改善が必要な年金事務所に対する個別指導・フォロー研修を実施した。
- ⑤ **年金給付業務**
 - ・海外在住の受給者の現況届(提出期限が令和2年2月末日以降)については、郵便の受付が停止されている海外の国・地域に居住する受給権者について、郵便の受付再開後3か月までの間は年金の支払いを差し止めないこととし、機構ホームページで周知した。
 - ・障害状態確認届(診断書)の提出期限が令和2年2月末から令和3年2月末までの方については、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、提出期限を1年間延長した。また、提出期限が令和3年2月末の方の一時差し止め猶予期限(差し止めとなる時期)を令和3年8月末に、令和3年3月末日から8月末日までの方の一時差し止め猶予期限を令和3年9月末とした。
- ⑦ **厚生年金業務**
 - ・令和2年4月から令和3年7月までの間に、新型コロナウイルス感染症の影響で休業により報酬が著しく下がった方について、通常の随時改定(4か月に改定)によらず、特例により翌月から標準報酬月額を改定を可能とした。

- ⑪ **おほめ**
 - ・繰下げ請求のため事前に予約をして年金事務所に訪問したところ、あらかじめ資料が用意されていてスムーズに手続きができた。また窓口職員の親切な対応に大変満足した。