

オンラインビジネスモデルの進捗状況

令和3年10月11日

未来戦略室

オンラインビジネスモデルの取組の方向性

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を契機として、社会全体のデジタル化・非対面化の流れが急速に進む中、当機構においても従来からの対面型事業に加え、非対面型の「オンラインビジネスモデル」の実現を推進している。
- この推進にあたっては、個人情報等に係るセキュリティを確保しながら、お客様の利便性の向上を図ることを基本的な考え方としてきた。
- 今後のオンラインビジネスモデルは「サービスのオンライン化」「デジタルワークフローの確立」及び「チャネルの体系化（チャネルミクス）」の3点を柱として推進していく（それぞれの方向性は以下図を参照）。
- これらの施策の実現により、
 - ①お客様からのオンラインのニーズへの適切な対応、お客様の利便性向上や手続等に要する時間・コストの削減
 - ②オンライン化・システム化の推進による事務処理の正確性・迅速性の向上及び効率化
 - ③お客様から機構へのチャネルの選択肢を充実させ、多様なお客様ニーズに即したサービスを正確かつ効率的に提供などを図り、社会のデジタル化の時流の中で国民や社会の安定・安心への貢献を果たしていくこととする。

<オンラインビジネスモデルの3つの柱と取組の方向性>

(1) サービスのオンライン化	(2) デジタルワークフローの確立	(3) チャネルの体系化（チャネルミクス）
○セキュリティを確保しながら、わかりやすいサービスを提供するため、政府のデジタルインフラ（e-Gov、gBiz-ID、マイポータル、マイナンバーカード等）を活用したオンラインサービスを推進 ○事業所と個人それぞれのお客様のニーズと、行っていただく申請手続等の特性に応じたオンラインサービスを提供する	○電子申請の利用拡大の効果をより高めるため、電子データを主とした事務処理体制への移行を推進 ○事務センターにおいては、経過管理システムの機能を活用した管轄によらない事務処理体制の構築を目指す ○画像データの原本としての管理等、電子データによる文書管理手法の確立を目指す	○従来の年金事務所を中心とした対面型のサービス提供体制に加え、オンラインや機構独自の閉域によるサービス網、電話チャネル等をお客様ニーズに応じて体系的に提供するとともに、全体としての効率化を進める ○非対面型チャネルの利用拡充を図る一方で、対面による対応を必要とされる方等、お客様の特性に応じた適切なサービス提供体制を構築

社会の安定・安心への貢献に向けたオンラインビジネスモデルの実現に引き続き取り組む

これまでの取組状況及び今後の予定

区分		これまでの主な取組	今後予定している主な取組
サービスの オンライン化	事業所	○電子申請の環境整備 ・gBiz-IDを利用した電子申請の受付を開始し、事業所の利便性を向上（令和2年4月） ・事業所調査時に提出を求めている賃金台帳・出勤簿等の調査資料について、郵送等による事業所の負担軽減の観点から、オンラインで提出できる環境を構築（令和3年5月） ○電子申請の利用促進 ・年金事務所の利用勧奨の進捗管理や推進施策の立案・フォロー等を一元的に行うための専任チームを本部に設置（令和2年11月） ・電子申請による届出が義務化される事業所（資本金1億円超）及び被保険者数が51人以上の事業所を重点取組対象として利用勧奨を実施	○電子申請の更なる利用促進 ・引き続き事業所の状況やニーズ等に応じた訪問、電話、文書等による利用勧奨を推進 ○事業所向け各種帳票の電子送付サービス ・これまで紙で送付していた各種帳票をe-Govの電子送達サービスを活用して電子データとして提供する「オンライン事業所年金情報サービス(仮称)」の構築（令和4年度）
	個人	○インターネットによる年金相談予約 ・老齢年金の請求・相談を対象にインターネットによる年金相談予約を開始（令和3年5月） ○ねんきんネットの利用環境の整備 ・ねんきんネットへマイナポータルから簡便にログインできる認証連携機能を改善（スマートフォンによる初回認証を可能とする等）（令和3年7月）	○インターネットによる年金相談予約 ・予約対象とする相談（遺族・障害年金請求等）を拡充し、お客様の利便を向上 ○電子申請の環境整備 ・国民年金保険料免除申請等の届書作成・申請をマイナポータルから簡易に行える機能の構築（令和4年度） ○個人向け通知書の電子送付サービス ・社会保険料(国民年金保険料)控除証明書や公的年金等の源泉徴収票等の個人向け通知書をマイナポータル経由で電子データとして提供する環境の構築（令和4年度）
	年金相談等	○Web会議サービスの活用 ・オンラインによる年金セミナー、制度説明会等を実施（令和3年2月～）	○オンラインサービスの拡充 ・機密情報を取り扱う外部とのオンライン会議等の実施 ・セキュリティを確保しつつお客様ニーズ等に応えるためのオンラインを活用した年金相談等の実現手法の検討

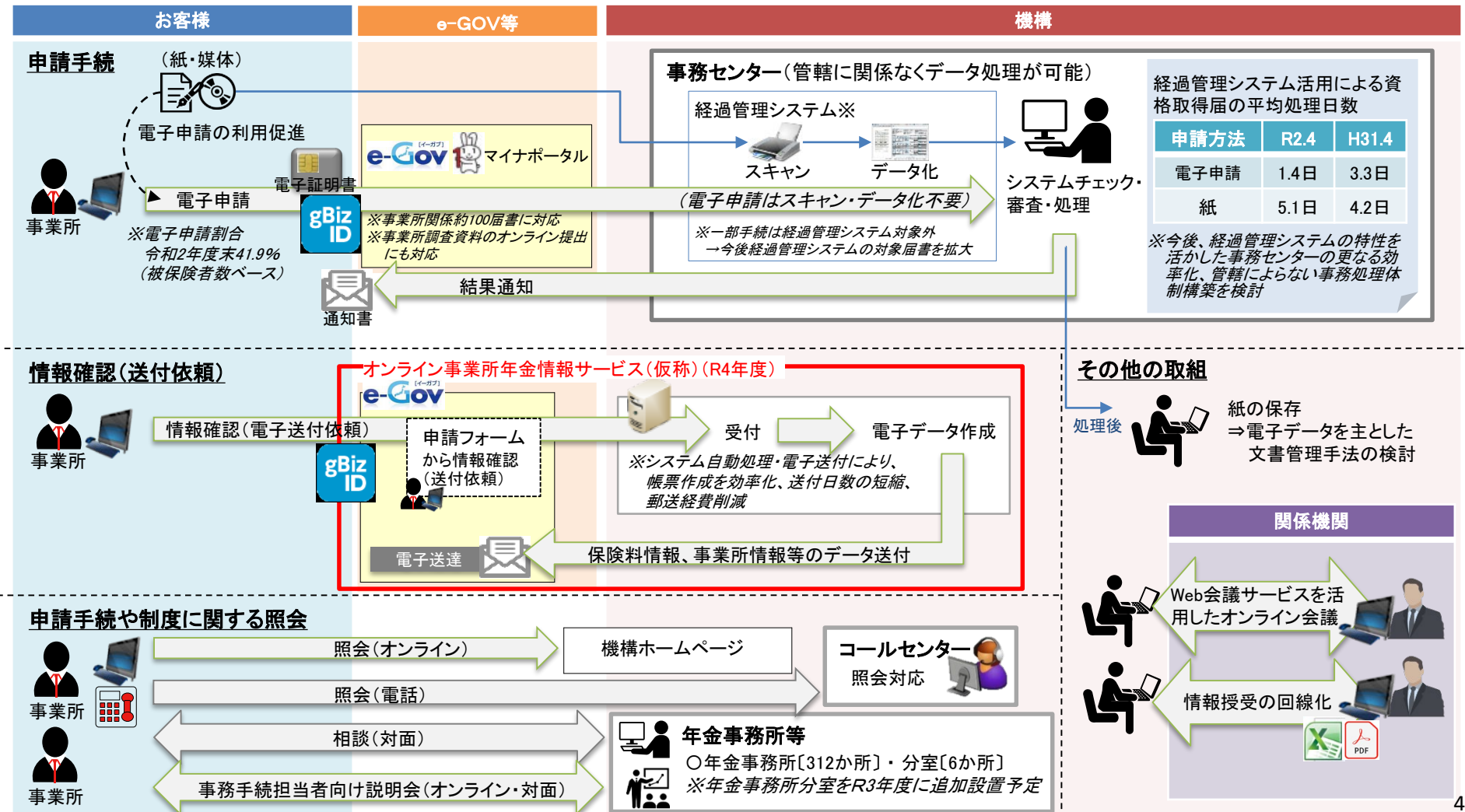
これまでの取組状況及び今後の予定

区分	これまでの主な取組	今後予定している主な取組
デジタルワークフローの確立	<u>○事務センター改革の推進</u> ・経過管理システム（画像・電子データ）の機能を活用し、事務センターの管轄によらない事務処理の試行実施を開始（令和3年7月） <u>○配信帳票の電子化</u> ・年金事務所で大量に紙出力を行っている帳票について電子データ化を実施 ①基本保険料算出内訳書（令和2年10月） ②増減内訳書（令和2年12月） ③告知額一覧表（令和3年1月） ④賞与保険料算出内訳書（令和3年4月） <u>○オンラインによる障害認定</u> ・認定医に既存の可搬型端末(MWM)を貸与し、リモートで認定業務を行う運用を開始（令和3年9月から順次実施）	<u>○デジタルワークフローの更なる推進</u> ・適用・徴収関係の全ての紙届書を画像化、届書の受付進捗管理を一元化（業務・システム刷新の着実な推進） <u>○年金給付業務のデジタル化</u> ・「申請等の電子化」「内部処理の電子化」に区分し、年金給付業務のデジタル化を検討・推進 <u>○電子データを主とした文書管理手法の検討</u> ・電子データを原本として管理するための、運用面やルール面等について検討
チャンネルの体系化（チャンネルミクス）	<u>○テレビ電話相談の増設</u> ・相談ニーズが高い離島地域（長崎県五島市及び壱岐市）に、テレビ電話相談の窓口を開設（令和3年3月） <u>○年金事務所等の適正配置</u> ・全国ベースでの拠点の適正配置を図るため、神奈川県相模原市中央区に年金事務所分室を設置（令和3年3月） ・高知東・高知西年金事務所の一部業務の管轄区域を見直し（令和3年6月） <u>○チャットボットの導入・拡充</u> ・お客様からの照会が多い事項について機構ホームページ内にチャットボットを開設（令和2年4月に開始し、以降順次拡充） <u>○コールセンター応答率の向上</u> ・応答率向上に向けて以下の取組を実施 ➢目的別コールセンターの設置 ➢扶養親族等申告書等、大量発送物の分散発送による入電集中の回避 ➢音声認識ツールの活用による相談事跡作成省力化	<u>○チャンネル統括体制の確立</u> ・お客様ニーズに応じて体系的にサービス提供を行うチャンネル全体の整理 ・対面、電話、ネットチャンネルの企画・管理の現状を整理し、チャンネル全体の統括の在り方を検討 <u>○年金事務所等の適正配置</u> ・都市部における高齢化等に対応した年金事務所分室の設置や人口規模等を踏まえた管轄区域の見直しを実施 <u>○コールセンターの応答率の更なる向上</u> ・令和2年度の実績を踏まえ引き続き応答率70%以上を目指すとともに、更なるサービスの質の向上を図る ・特に音声認識ツール等を活用し、相談事跡データの収集、分析、利用のサイクルを確立することで、効率的かつ安定的な応答体制の構築を目指す

オンラインビジネスモデル（事業所向け）の概要

- 事業所向けサービスは、gBiz-IDやe-Gov等を活用した電子申請・電子送達の実環境整備を進めている。
- 電子申請に関しては、大規模事業所の利用が進むなど、全体の電子申請割合が令和2年度末までに4割を超え、その後更に上昇している。
- 内部処理に関しては、電子申請の促進、経過管理システムの効果（システムチェック・管轄によらない処理）も相まって、届書の処理日数が大幅に短縮されるなど、事務処理の効率化が進みつつある。
- 今後、紙で送付していた各種帳票を電子的に提供するサービス開始を予定しており、これにより申請手続から通知書受領、情報の閲覧・確認まで全てオンラインで可能となる。
- その他、機構ホームページによる各種情報提供の充実や事業所の事務手続担当者へのオンライン説明会など、年金制度や申請手続等に関する理解を深めていただくための取組を一層推進するとともに、電子データを主とした文書管理手法の検討や関係機関とのオンライン会議環境の整備等にも取り組む。

【取組の全体イメージ図】



オンラインビジネスモデル（個人向け）の概要

- 個人向けサービスは、マイナポータルを活用した各種オンラインサービス（簡易な電子申請、各種通知書の電子受領等）の環境構築を進めている。
- 電子申請に関しては、機構の既保有情報を活用して、できるだけ少ない入力項目でマイナポータルから申請が可能となるよう環境構築を進めている。
- 情報の確認・閲覧に関しては、既存のねんきんネットによるサービスの利用が定着しており、令和2年度末時点で約670万人のユーザーが利用。
今後、更なるねんきんネットの機能向上として、マイナポータルからねんきんネットへの認証連携を利用した社会保険料（国民年金保険料）控除証明書等の個人向け通知書の電子送付サービスの開始を予定しており、これにより送付する電子データをe-TAX等の手続きに活用することが可能となる。
- 年金相談に関しては、個人情報漏洩の防止などお客様とやり取りする安全な環境を確保しながらのお客様の利便性の向上を目指して、相談ニーズ・取り扱う情報に応じたオンラインチャネルの一層の充実と、サービス提供体制の最適化・効率化を進める。

【取組の全体イメージ図】

