

お客様の声(意見・要望等)の状況

令和4年7月25日
相談・サービス推進部

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

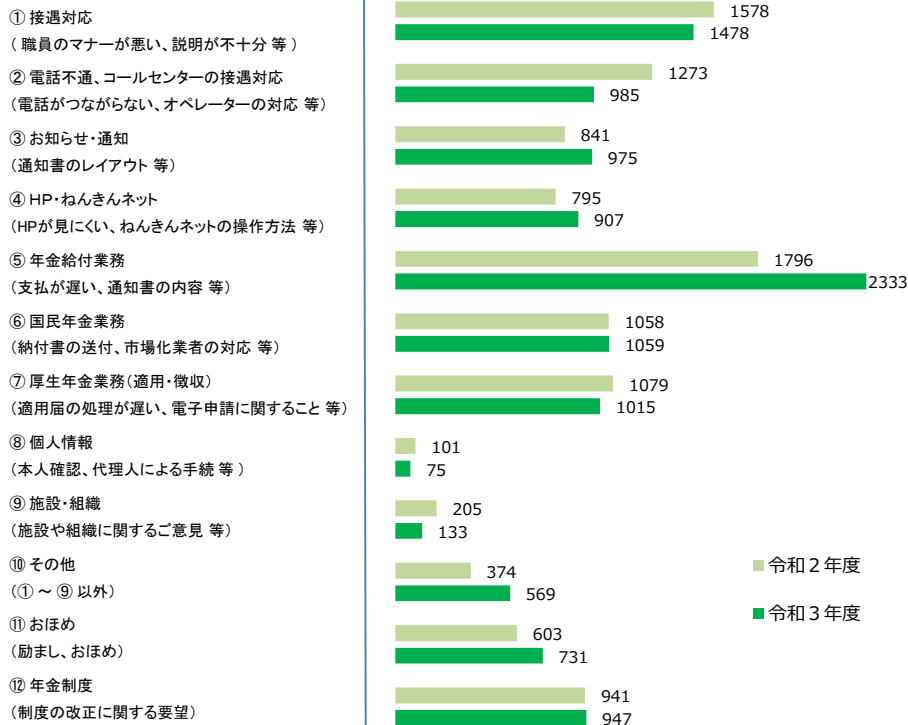
日本年金機構では、更なるサービス・業務改善のため、各年金事務所への「ご意見箱」の設置や日本年金機構ホームページ上への「ご意見・ご要望」コーナーの設置など、お客様の声の収集に努めている。

また、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。

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」（令和3年4月～令和4年3月）

【令和3年度 総計11,207件（対前年比+563件）】

お客様の声の分類



主なお客様の声と取り組み状況

① 接遇対応

・電話対応が、上から目線の話し方のように感じた。

・一方的な説明に終始し、質問しにくかった。

⇒職員のマナーが悪いといった声については、その都度、事実確認や個別指導を行っている。

⇒お客様の声及びお客様満足度アンケート調査結果による拠点への個別指導・フォロー研修を実施している。また、年金事務所の全職員を対象としたCS向上研修等を実施している。

⑤ 年金給付業務

・新型コロナウイルスの影響により日本に一時帰国中ですが、在留証明など準備できない場合の救済措置や手続き方法について、周知してほしい。

⇒海外に居住する年金受給者の方が、一時帰国中で「現況届」に在留証明等を添付できない場合、パスポートや戸籍抄本等の本人確認(健在確認)ができる書類を持参の上、年金事務所に来所いただくことにより手続きが可能であることを機構ホームページに掲載した。(令和3年5月)

・ターンアラウンド請求書の金融機関証明欄と本人記入欄が同じ色付けのため、誤って銀行印を押印してしまった。

⇒令和3年11月発送分のターンアラウンド請求書から、金融機関証明欄の色を変更し、金融機関が証明する欄であることを明確にした。

・年金振込通知書印刷誤りに関するお問い合わせ

⑥ 国民年金業務

・会社員である夫が65歳になると、妻が国民年金第3号被保険者になれないことを知らず、遡って手続きした。

⇒従来、配偶者の65歳到達2ヵ月後に第1号被保険者加入のための勧奨文書を送付していたが、手続きが遡ることのないよう、勧奨時期を配偶者の65歳到達月とした。(令和4年2月)

⑪ おほめ

・子どもの障害年金の手続きのため年金事務所に数回通いました。対応してくれた職員がいつも笑顔で、優しい言葉で接してくれたので本当にうれしかった。

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4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」「不安や疑問が解消できたか」「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。

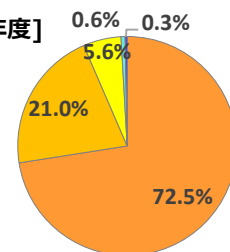
●本アンケート結果では、「全体としての満足度」について、昨年同様90%を超える方から、「満足」「ほぼ満足」との回答を得ており、各種対応について、多くの来訪者にご満足いただく結果となった。

●本アンケートでいただいたご意見を反映し、引き続きお客様サービスの向上のための必要な改善を進める。

【アンケート結果】来訪された際の全体としての満足度

満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満

【令和3年度】



【令和2年度】

