

お客様の声（意見・要望等）の状況

令和5年7月31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4年度（令和4年4月～令和5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。

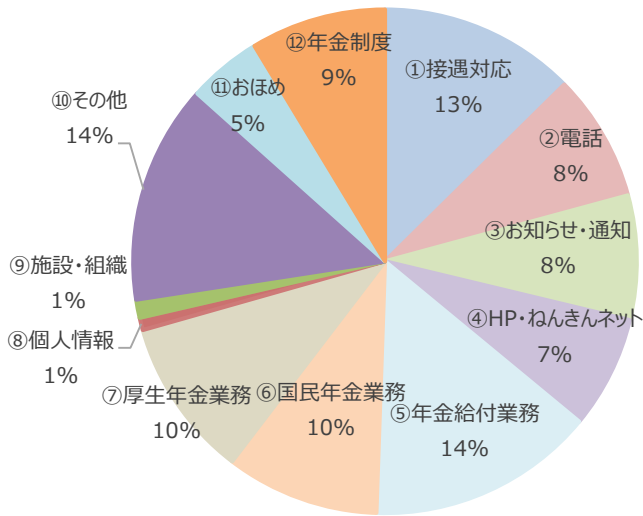
また、お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」を実施してサービス向上の取組みに活用している。

なお、お客様の声やお客様満足度アンケート調査結果に基づき、いただいたご意見を拠点への個別指導・フォロー研修に活用している。

表 1

【令和4年4月～令和5年3月】

合計**11,299**件（対前年+92件）



【お客様の声の分類（前年同期比）】

① 接遇対応

（職員のマナーが悪い、説明が不十分 等）

② 電話不通、コールセンターの接遇対応

（電話が繋がらない、オペレーターの対応 等）

③ お知らせ・通知

（通知書のレイアウト 等）

④ HP・ねんきんネット

（HPが見にくい、ねんきんネットの操作方法 等）

⑤ 年金給付業務

（支払が遅い、通知書の内容 等）

⑥ 国民年金業務

（納付書の送付、市場化業者の対応 等）

⑦ 厚生年金業務（適用・徴収）

（適用届の処理が遅い、電子申請に関すること 等）

⑧ 個人情報

（本人確認、代理人による手続 等）

⑨ 施設・組織

（施設や組織に関するご意見 等）

⑩ その他

（①～⑨ 以外）

⑪ おほめ

（励まし、おほめ）

⑫ 年金制度

（制度の改正に関する要望）

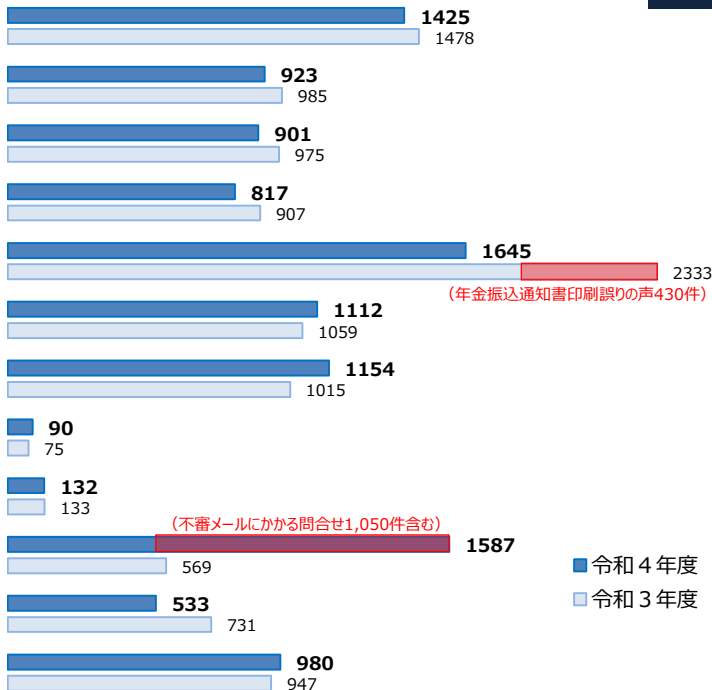


表 2

「お客様の声」を踏まえた対応を行った主な事案

⑤ 年金給付業務

・送付されてきた改定通知書を見ただけでは前年度との違いが分からないので、前年度の年金額も記載してほしい。

⇒令和4年5月2日以降に送付する改定通知書から前年度の年金額を記載。

⑥ 国民年金業務

・国民年金未納保険料納付勧奨通知書（催告状）が届いたが、納付状況や年金加入状況がいつ現在のデータに基づいているのか不明である。いつ現在のデータに基づいて作成しているのか記載してほしい。

⇒令和4年11月以降に送付する催告状にデータ作成日を追記。

⑦ 厚生年金業務

・毎月月末に納付する社会保険料について、郵便の到着が遅いので、インターネットでも金額を確認できるようにしてほしい。

⇒令和5年1月10日に稼働した、オンライン事業所年金情報サービスにおいて、e-Govの電子ポストに社会保険料額情報の電子データを定期的に送付。

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5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、後日返送いただく方法で実施。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。

【アンケート結果】来訪された際の全体としての満足度

