

お客様の声（意見・要望等）の状況

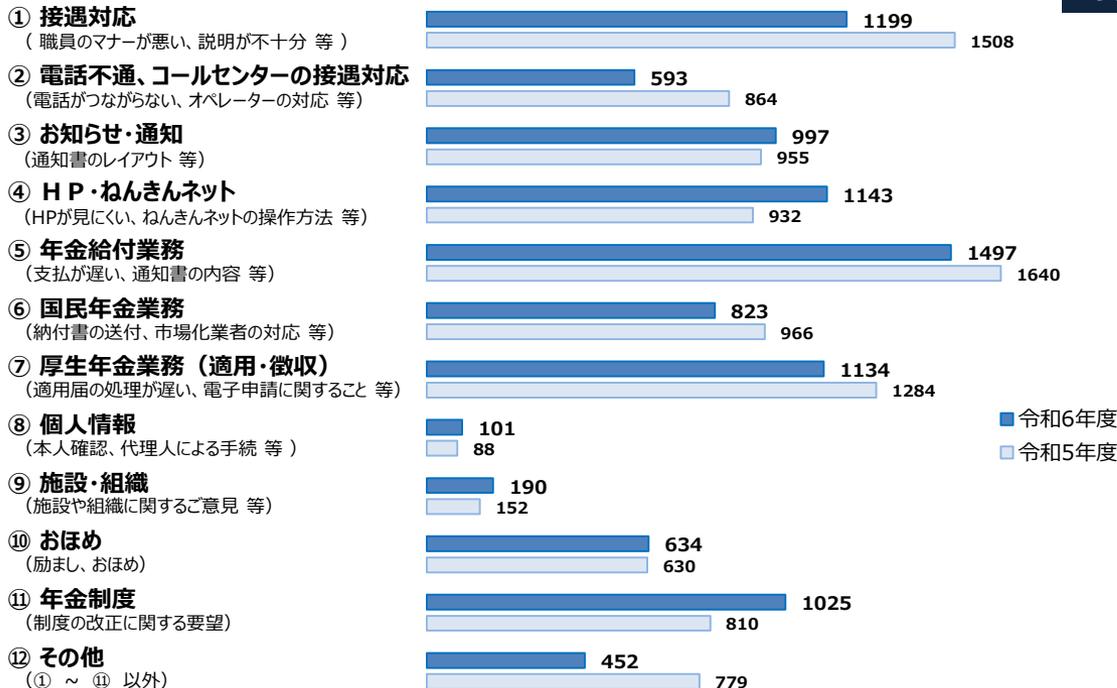
「お客様の声」（意見・要望等）の状況【令和6年度（令和6年4月～令和7年3月）】

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。

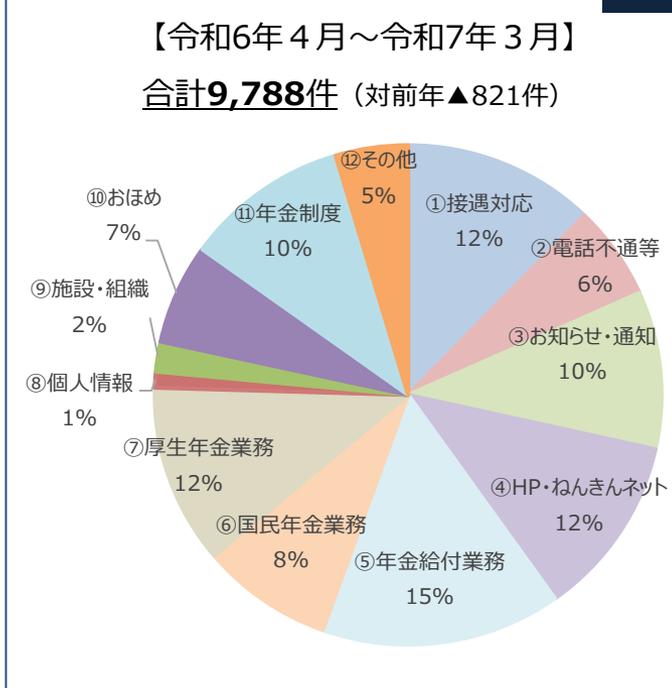
また、お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」を実施してサービス向上の取組みに活用している。

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。

【お客様の声の分類（前年同期比）】



【お客様の声の分類】



「お客様の声」を踏まえた対応を行った主な事案

④ ねんきんネット

- ・海外からメールで問い合わせができるようにしてほしい。
- ⇒令和7年1月から、ねんきんネットを利用して年金相談ができる仕組みを構築し、海外居住者及び障害者を対象に試行実施を開始しました。
- ・年金生活者支援給付金について、請求書（はがき）を郵送するのではなく、オンラインで手続きできるようにしてほしい。
- ⇒令和7年1月から、一定の要件を満たす方は、ねんきんネットで手続きができるようになりました。

⑦ 厚生年金業務

- ・「オンライン事業所年金情報サービス」を利用したいが、GビズIDがないとサービスを利用できない。他の電子認証でもサービスを利用できるようにしてほしい。
- ⇒令和7年1月から、電子証明書を添付することで、e-G o vアカウント・Microsoftアカウントでも利用できるようになりました。

年金事務所お客様満足度アンケート結果（令和6年度：令和6年4月～7年3月）

- 年金事務所等に訪されたお客様に後日アンケートはがきをお送りし、返送いただく方法で実施。来所された際の「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、「不安や疑問の解消」を3段階（解消した・おおむね解消した・解消しなかった）で評価。

【アンケート結果】来訪された際のビジネスマナーや接客態度に対する満足度

