

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7年度（令和7年4月～令和8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。

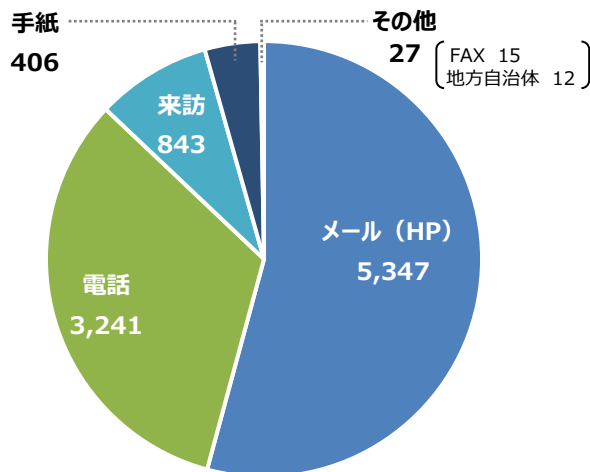
また、お客様へのサービスに対する評価や満足度を把握するため、「お客様満足度アンケート調査」を実施してサービス向上の取組みに活用している。

【お客様の声の受付件数】

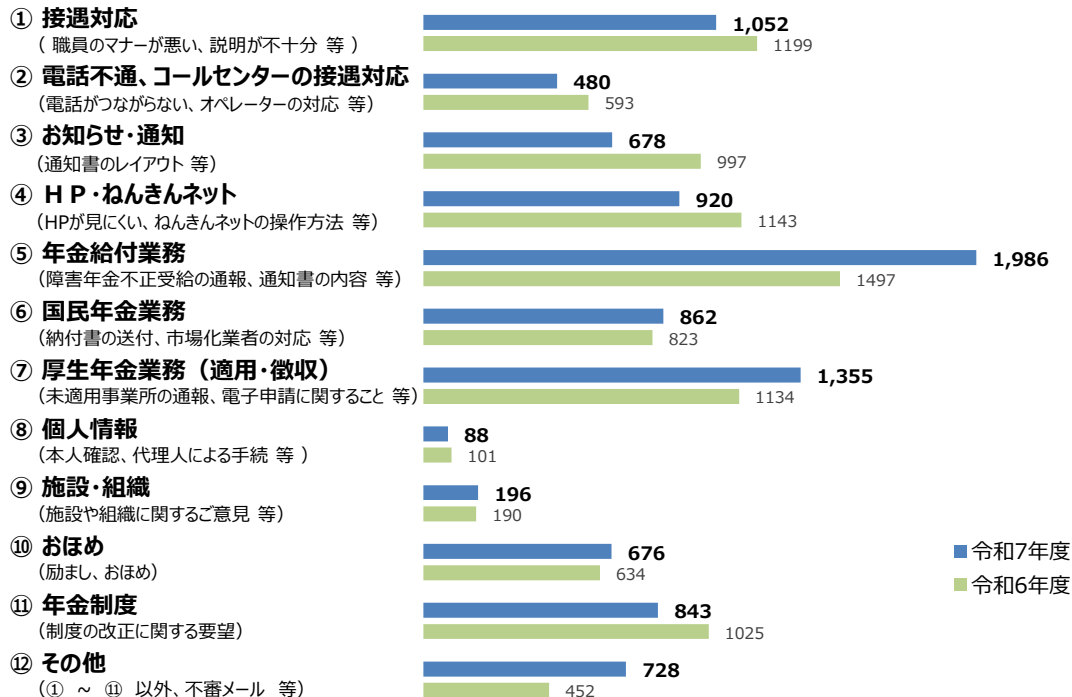
令和7年4月～令和8年3月

合計**9,864**件（対前年+76件）

【受付区分内訳】



【お客様の声の分類（前年同期比）】



「お客様の声」を踏まえた対応を行った主な事案

④ 年金給付業務

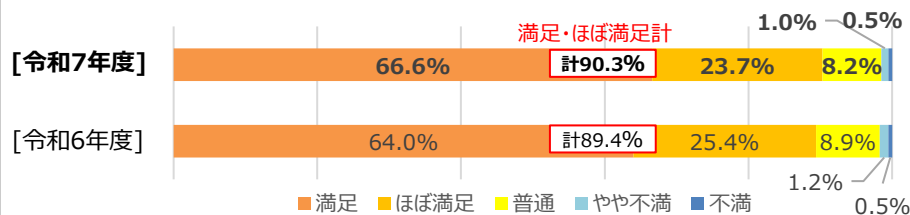
- 「扶養親族等申告書 作成と提出の手引き」に、PCを使った扶養親族等申告書の電子申請を例示してほしい。
- ⇒ PC版の画面イメージで説明する電子申請のリーフレットを、令和7年9月4日から機構ホームページへ掲載した。扶養親族等申告書の電子申請利用率は、令和6年度7.2%に対し、令和7年度は13.1%に上がっており、電子申請の普及に寄与したと考える。

⑦ 厚生年金業務

- 届書作成プログラムの更新があった場合、機構ホームページの該当ページに遷移できるようにしてほしい。
- ⇒ システム改修を行い、次回の更新から該当ページへ遷移する画面を表示する。

年金事務所・分室お客様満足度アンケート結果（令和7年度：令和7年4月～8年3月）

【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



- 令和7年度のマナーや接客態度における「満足・ほぼ満足」の合計は前年度比0.9ポイント増加。改善の要因は、年金事務所・分室が情報提供されたアンケート結果を基にサービス改善を図ったほか、機構内報を活用した好取組の展開やアンケート結果低調拠点に対し、拠点への個別指導・フォロー研修を行ったことによるものと考えられる。