

お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成23年6月22日
サービス推進部

日本年金機構に寄せられた「お客様の声」(意見・要望・苦情等)

(平成23年度)

分類		4月		5月		6月		7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計					
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%				
連携運営関係	サービス関係	接遇対応①	162	15.3%	135	13.1%																						297	14.2%		
		電話②	19	1.8%	19	1.8%																							38	1.8%	
		各種お知らせ文書③	148	14.0%	198	19.2%																								346	16.6%
		ホームページ④	41	3.9%	42	4.1%																								83	4.0%
		小計(①~④合計) a	370	35.0%	394	38.1%																								764	36.6%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	100	9.5%	101	9.8%																								201	9.6%
		国民年金業務⑥	166	15.7%	116	11.2%																								282	13.5%
		厚生年金業務⑦	46	4.4%	54	5.2%																								100	4.8%
		小計(⑤~⑦合計) b	312	29.5%	271	26.2%																								583	27.9%
	個人情報⑧	3	0.3%	6	0.6%																									9	0.4%
	お叱り⑨	86	8.1%	84	8.1%																									170	8.1%
	その他(①~④以外)⑩	37	3.5%	61	5.9%																									98	4.7%
	小計(a+b+⑧~⑩合計) c	808	76.5%	816	79.0%																									1,624	77.7%
	励まし関係⑪	50	4.7%	34	3.3%																									84	4.0%
年金政策、制度立案関係⑫	198	18.8%	183	17.7%																									381	18.2%	
合計(①~⑫合計)	1,056	100%	1,033	100%																									2,089	100%	

※1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。
 ※平成23年4月分より「事務処理誤り等」がお客様の声として登録された件数は上表から除くこととした。

日本年金機構に寄せられた意見・要望・苦情等の状況(平成23年5月1日～平成23年5月31日受付分)

(備考1)

分類		件数	内訳(%)	具体例	
機構運営関係	サービス関係	待遇対応①	135	13%	説明が不十分(老齢年金の相談時に在職老齢年金にかかる説明がなかった)等
		電話②	19	2%	年金事務所の電話が繋がらない等
		各種お知らせ文書③	198	19%	支給額変更通知書の記載内容(金額が変更になった理由が不明確等)の指摘、要望等
		ホームページ④	42	4%	ねんきんネットが利用しにくい、日本年金機構ホームページ(掲載情報やリンク先の充実)等
	小計(①～④合計) a		394	38%	
	事務処理関係	年金給付業務⑤	101	10%	年金の裁定処理(障害年金の審査)の迅速化要望等
		国民年金業務⑥	116	11%	納付督促業務を民間業者へ委託していることに関する意見等
		厚生年金業務⑦	54	5%	未適用事業所・未加入者についての情報提供、滞納事業所からの苦情等
	小計(⑤～⑦合計) b		271	26%	
	個人情報⑧		6	1%	本人確認(電話照会の際の本人確認が厳しすぎる)等
	お叱り⑨		84	8%	震災後の年金事務所等の節電、事務所施設(駐車場、案内版)等
	その他(①～⑨以外) ⑩		61	6%	
小計(a+b+⑧～⑩合計) c		816	79%		
励まし関係⑪		34	3%	激励(年金事務所職員の下丁寧な説明に対するお礼、励まし)等	
年金政策、制度立案関係⑫		183	18%	運用3号の取扱いに係る要望、東日本大震災に係る軽減措置等	
合計(①～⑫合計)		1,033	100%		

(備考2)
(平成23年5月1日～5月31日受付分)

分類			合計【A+B+C】		メール【A】		お客様の声【B】		国民の声【C】	
			件数	内訳	件数	内訳	件数	内訳	件数	内訳
機構運営関係	サービス関係	接客対応①	135	13%	25	8%	103	17%	7	6%
		電話②	19	2%	6	2%	13	2%	0	0%
		各種お知らせ文書③	198	19%	30	10%	165	27%	3	2%
		ホームページ④	42	4%	38	12%	2	0%	2	2%
		小計(①～④合計) a	394	38%	99	32%	283	47%	12	10%
	事務処理関係	年金給付業務⑤	101	10%	27	9%	43	7%	31	25%
		国民年金業務⑥	116	11%	44	14%	62	10%	10	8%
		厚生年金業務⑦	54	5%	23	8%	13	2%	18	15%
		小計(⑤～⑦合計) b	271	26%	94	31%	118	20%	59	48%
		個人情報⑧	6	1%	1	0%	5	1%	0	0%
		お叱り⑨	84	8%	45	15%	21	3%	18	15%
		その他(①～⑨以外) ⑩	61	6%	36	12%	5	1%	20	16%
	小計(a+b+⑧～⑩合計) c	816	79%	275	90%	432	71%	109	89%	
	励まし関係⑪	34	3%	3	1%	30	5%	1	1%	
	年金政策、制度立案関係⑫	183	18%	27	9%	143	24%	13	11%	
合計(①～⑫合計)			1,033	100%	305	100%	605	100%	123	100%

※日本年金機構ホームページに寄せられた「理事長へのメール等(受付件数301件)」、機構への電話及び事務所等から報告された「お客様の声(受付件数605件)」、厚生労働省年金局より情報提供された「国民の声(受付件数120件)」を集計・分析。(合計受付件数1,026件。)1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。

※機構の電話、コールセンターへの電話で軽微なもの(ホームページの掲載箇所の案内等)は、総数(約800件)の把握はしているが、上記のような区分整理は行っていない。

(備考3)

「お客様からの声」の年度比較(件数)

(平成22年度)

分類		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
機構運営関係	サービス関係 a	485	353	417	516	573	444	472	478	391	382	449	369	5,329
	事務処理関係 b	405	347	383	442	457	334	291	308	268	229	301	297	4,062
	小計 (a+b+その他) c	1,022	825	1,006	1,121	1,650	1,008	925	924	787	713	896	839	11,716
	励まし関係	33	19	33	30	39	39	45	48	54	51	53	59	503

(平成23年度)

分類		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
機構運営関係	サービス関係 a	370	394											764
	事務処理関係 b	312	271											583
	小計 (a+b+その他) c	808	816											1,624
	励まし関係	50	34											84

※1つの受付でも、複数のご意見等がある場合は、それぞれの分類へ計上。

(備考4)

お客様からの問い合わせのルート別状況

(平成23年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
年金事務所(街角の年金相談センターを含む)	603,502	560,057											1,163,559
来訪件数	(25.2%)	(26.0%)											(25.6%)
年金事務所	350,496	318,576											669,072
電話照会件数	(14.6%)	(14.8%)											(14.7%)
コールセンター	428,144	376,781											804,925
応答件数	(17.9%)	(17.5%)											(17.7%)
ホームページ(トップのみ)	1,012,072	898,718											1,910,790
アクセス件数	(42.3%)	(41.7%)											(42.0%)
合計	2,394,214	2,154,132											4,548,346
	(100%)	(100%)											100%

(注) 年金事務所の電話照会件数は、IVRによるコールセンター転送の試行事務所(大阪21事務所、南福岡、長崎南)のコールセンター転送件数は含まれていない。

サービス改善への取組について

※担当部署のうち◎は、複数部署の場合のとりまとめ部署を示す

※**新**は新規事項、『前』は前進したもの、『了』は実施完了のものを示す

< I お客様サービスの向上 >

<p>① サービスリーダーの設置及びサービスチェック</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○各部署における「お客様の声責任者」(年金事務所の副所長、ブロック本部の相談・給付支援部長等)を各部署のサービスリーダーとして指定し、各事務所の副所長が、本部が作成するサービス関連項目のチェックリストに基づき、事務所内をチェックする。(平成22年6月30日指示) ※ 主なチェック項目:お約束10か条の掲示、ご意見箱の設置、年金相談員の名刺の用意、名札の着用など ※ 「来訪相談窓口管理運営マニュアル」に基づく窓口仕分け等の年金事務所窓口の管理運営。</p> <p>○チェック結果について四半期毎にブロック本部から報告に基づき、本部で分析し必要な指示を行う。</p> <p>○ブロック本部の職員の中からサービス巡回指導員を指定し、管内の事務所のサービス実施項目をチェックする。(平成22年6月30日指示)</p>		
<p>② サービス向上のための研修(マナースタンダード研修)</p>	<p>サービス推進部◎ 研 修 部</p>	<p>○お客様満足度アンケート調査結果、覆面調査結果及び日頃の現場からの意見を踏まえて、22年度に作成した「マナースタンダード実践テキスト」の解説集「マナースタンダード実践テキスト指導者用手引き」を改定する。(平成23年度9月めど)</p> <p>○9ブロック本部における所長会議もしくは副所長会議にて、上記テキストの改訂箇所を中心に、DVDも活用しマナースタンダード研修を行い、接客改善に努める。また個別に各ブロック本部、事務所から要請があった場合は、必要に応じて、各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。(講師派遣、資料提供など)</p>		
<p>③ 個別事務所でのマナー改善</p>	<p>サービス推進部 年金相談部</p>	<p>○年金事務所のマナーに関するお客様の声に基づき、個別改善した対応事例(今週の改善)を週次で機構ホームページに公表し、各事務所での対応改善に資する。また、対応事例については、代表事例を集約化のうえ年3回程度年金事務所等にお知らせする。(8月、12月、4月)(平成22年6月14日から機構ホームページに掲載)</p> <p>○個別の年金事務所のサービス向上の指導のため、4か月のうち複数の苦情があった年金事務所の情報を、管轄するブロック本部へ年3回提供する。(8月、12月、4月)(平成22年度は9月及び12月実施)</p>		

<Ⅱ わかりやすい文書づくり>

<p>①わかりやすい文書の見直し</p>	<p>サービス推進部◎ 専業担当各部</p>	<p>○日本年金機構がお客様向けに作成・発送する通知書等の文書類について、お客様目線でよりわかりやすいものに改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置。(新たに発行するお客様向け文書を審査するとともに、既存文書についても順次見直しを進める。)</p> <p>○高齢者、主婦、学生など一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」を開催。(大量に送付されるもので、お客様からのお問い合わせや職員からの改善要望のあるものなどから対象を選定するとともに、新規に作成する重要かつ、計画的に検討できるものをご議論いただく。)</p> <p>(注)23年度から、文書デザイナーを委嘱</p>	<p>第3回:平成23年6月16日 (扶養親族等申告書、年金パンフレット) ○平成22年1月26日設置</p> <p>第1回:平成23年4月21日 (源泉徴収票)</p> <p>第2回:平成23年5月19日 (源泉徴収票、扶養親族等申告書)</p>	
<p>②届出事務の改善</p>	<p>年金給付部◎ 広報室</p>	<p><届出書ダウンロード> ○年金給付関係の届出書のダウンロード化を進める。具体的には、まず届出書のPDFファイルを機構HP上に掲載する。 (年金請求書、現況届、住所・支払機関変更届、年金証書・改定通知書・振込通知書再交付申請書、源泉徴収票交付申請書、氏名変更届、支給繰下げ請求書、基礎年金加算額不該当届、基礎年金額支給停止事由該当届、改定請求書、加算開始事由該当届など)</p> <p>○WORD又はEXCEL等の電子媒体での掲載を行う。(平成23年度逐次実施) (現況届、住所・支払機関変更届、各種再交付申請書、氏名変更届、選択申出書、繰下げ請求書など)</p>	<p>○HP掲載済み(平成23年4月4日)</p>	<p>了</p>
	<p>サービス推進部◎ 年金給付部 広報室</p>	<p><記入例> ○照会の多い年金給付関係の届出書の記入例を作成し、機構HPに掲載する。(平成23年度逐次実施) (加入期間確認請求書、選択申出書、年金請求書、証書、改定通知書、振込通知書再交付申請書、住所支払機関請求書など)</p>	<p>○PT立ち上げ(4月4日)</p> <p>○加入期間確認請求書、選択申出書(意見照会6月1日済み(15日×切)、7月実施予定)</p>	<p>前</p>
	<p>サービス推進部◎ 年金給付部 年金相談部</p>	<p><届出郵送化・電子化> ○年金給付関係を中心に届出書の郵送化の促進(さらには電子届出化)について、年金事務所等の状況も踏まえ、今後の方向性を研究・検討する。(平成23年10月中旬まとめ、平成23年度中結論)</p>	<p>○PT立ち上げ(4月4日)</p> <p>○国税庁訪問(5月23日)</p>	<p>前 前</p>

<Ⅲ お客様の声の集約>

① お客様の声の集約・分析	サービス推進部	○全国の事務所等に対応した「お客様の声」への対応状況、「ご意見箱」に寄せられた「お客様の声」への対応状況については、日次で事務所等から本部へ報告。「お客様の声」の内容については、月次で本部で実施しているサービス改善委員会へ報告。(平成22年1月以降実施)		
② お客様満足度アンケートの実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○「お客様満足度アンケート」を各事務所及び年金相談センターにおいて実施。(平成23年3月実施)(平成23年7月上旬とりまとめ公表予定) (注)東日本大震災発生に伴い、一部の年金事務所では満足度アンケートを中止。</p> <p><23年度分> ○平成23年度の満足度アンケートについては、平成24年1月実施予定。</p>		
③ 窓口覆面実態調査の実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○「お客様へのお約束10か条」の取組状況等を客観的に評価し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、民間の第三者機関による覆面調査を実施。(平成23年2月実施)(平成23年7月上旬とりまとめ公表予定)</p> <p><23年度分> ○平成23年度の覆面調査については、平成24年1月実施予定</p>		
④ お客様モニター会議の実施	サービス推進部	<p><22年度分> ○22年度に実施(8ヶ所、23年1～3月)した際モニターから出された御意見等について、本部及び各年金事務所に対応について回答を作成し、モニター参加者に改めてお礼をかねて送付するとともに、全事務所に対しても周知。</p> <p><23年度分> ○お客様から機構のサービス改善についてのご意見をお聴きする「年金事務所お客様サービスモニター会議」を各ブロック毎に(各ブロック1～2ヶ所)実施する。(平成23年5月指示・依頼文書発出予定) (注)開催スケジュールは、平成23年10月～平成24年1月の間(可能な限り11月のねんきん月間)で実施する。</p>	○平成23年4月28日指示 ○平成23年5月30日指示	了
⑤ 「お客様対応管理システム」の構築	サービス推進部 年金相談部 品質管理部 基幹システム開発部 新システム開発部	○「お客様の声」について、より効果的にその内容の蓄積、対応の管理、分析を行うためのシステム(例えば、事務所単位、苦情内容別の集計、分析)について、平成23年度内に構築する。 (注)事件・事故・事務処理誤り及び相談事蹟を含む。		

<p>⑥通知文書関係の「お客様の声」の分析強化</p>	<p>サービス推進部◎ 事業担当各部</p>	<p>○通知文書関係の「お客様の声」については、これまで3ヶ月毎に1ヶ月分を詳細(具体的文書毎の件数、問題指摘)に集計・分析していたが、これを毎月実施する。(平成23年8月から実施予定)</p>		<p>新</p>
<p>⑦事務所等からの「お客様の声」報告様式の改善</p>	<p>サービス推進部◎ 品質管理部</p>	<p>○これまでは、「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を同一様式としていたが、これまでの実態から必要情報が異なるため(「お客様の声報告は、お客様の住所電話、苦情等の分類が必要、「事件・事故・事務処理誤り報告」は事故の原因及び再発防止策等が必要)、別様式として効率化を図る。(平成23年6月1日より試行、7月1日より全面実施。)</p>		<p>新</p>

<IV 現場と一体となった取組み>

<p>①年金事務所等におけるサービス・業務改善コンテストの実施</p>	<p>サービス推進部◎ 品質管理部</p>	<p>○各年金事務所長等から、事務所等におけるサービス改善及び業務改善の取組について、募集を行い、提出された取組については、機構内において評価・表彰を行い、全国展開が相応しい取組については、全国展開を推進。 (注1)ブロック本部で予選を行い、予選を通過した取組について、本部コンテストでプレゼンする。 (注2)本来夏はサービス系、冬は業務改善系の2回のコンテストを予定していたが、震災対応のため、23年度は12月に合同開催とする。</p>		
<p>②サービスリーダー会議</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○本部で開催するサービスリーダー会議にブロック担当部長を出席させ、本部・ブロック本部・事務所におけるサービス改善の一体的促進を図る。(平成23年10月実施予定)</p>		
<p>③事務所の成果指標</p>	<p>サービス推進部</p>	<p>○サービス、相談関係のパフォーマンスを、客観的、総合的に各事務所毎に指標化することについて研究・検討する。(平成23年度中予定)</p>		

<V その他>

<p>①好対応事例の紹介</p>	<p>サービス推進部◎ 経営企画部</p>	<p>○お客さまの声、全国の年金事務所やブロック本部に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について、機構内広報誌「きずな」で紹介し、全国共有する(平成22年9月15日より実施)。また、好事例については、HPにおける「日本年金機構に対するお客様の声の集計報告」の中で事案を例示し、併せてお褒め事例については、年3回程度年金事務所等に情報提供を行う。それにより、職員のモチベーションアップにつなげるとともに、お客様へのサービス向上に役立たせる。</p>		
<p>②年金委員の活動の活性化</p>	<p>サービス推進部◎ 事業企画部</p>	<p>○年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、表彰制度(23年11月実施予定)を設けることにより、年金委員活動の活性化を図る。(平成23年度中)</p>	<p>○活動取組み方針及び表彰制度について指示・依頼済み (平成23年4月11日)</p>	<p>了</p>
<p>③年金制度の広報</p>	<p>サービス推進部◎ 事業企画部</p>	<p>○年金制度に関する啓発、広報に資するため、年金教育にも利用できるパンフレットについて、年金局の協力も得て、必要なリバイスを行い、電子媒体化を図る。(23年度中)</p>		

お客様の声に基づく業務改善への取組状況

○業務処理関係 改善への取組状況（品質管理部とりまとめ）（6月13日現在）

7 事案

うち 実施済	1 事案	（算定基礎届のHP印字サイズの調整）
実施作業中	1 事案	（国年保険料納付書（リーフレット）のクレジット納付に係る記載）
検討中	5 事案	（戸籍謄本の原本等の添付書類の見直し）
中長期的検討	0 事案	
実施困難	0 事案	

（平成22年度検討分）

30 事案	<table border="1"> <tr> <td>実施済</td> <td>8 事案</td> <td>中長期的検討</td> <td>2 事案</td> </tr> <tr> <td>実施作業中</td> <td>3 事案</td> <td>実施困難</td> <td>13 事案</td> </tr> <tr> <td>検討中</td> <td>4 事案</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	実施済	8 事案	中長期的検討	2 事案	実施作業中	3 事案	実施困難	13 事案	検討中	4 事案		
実施済	8 事案	中長期的検討	2 事案										
実施作業中	3 事案	実施困難	13 事案										
検討中	4 事案												

○HP関係 改善への取組状況（経営企画部広報室とりまとめ）（6月15日現在）

2 事案

うち 実施済	0 事案	（ ）
実施作業中	0 事案	（ ）
検討中	2 事案	（掲載情報の充実（特別支給の老齢厚生年金にかかる長期特例等の掲載・国民年金の加入から納付にかかる一連の手続の掲載）
中長期的検討	0 事案	（ ）
実施困難	0 事案	（ ）

（平成22年度検討分）

9 事案	すべて実施済
------	--------

○文書関係 改善への取組状況（サービス推進部とりまとめ） （6月10日現在）

9 事案

うち 実施済	9 事案	・支給額変更通知書	モニター会議	(22.8.4)	⇒23.6 変更理由の改訂、24.6 全面改訂
		・年金請求書	モニター会議	(22.12.7)	⇒23.10 改訂
		・振込通知書	モニター会議	(23.2.8)	⇒23.6 改訂
		・ねんきん定期便	モニター会議	(22.10.7)	⇒23.10 改訂
		・年金証書	モニター会議	(22.8.4)	⇒24.6 改訂
		・源泉徴収票	モニター会議	(23.5.19)	⇒24.1 改訂
		・現況届	モニター会議	(23.1.20)	⇒23.4 改訂
		・国民年金納付書	審査チーム	(22.11.2)	⇒23.4 改訂
		・加算開始事由該当届	モニター会議	(23.2.18)	⇒23.10 改訂

※1 平成23年4月（4月1日～4月30日まで）の約4週間分のお客様の声から抽出。

※2 この他、「障害年金を受けている方へ（加算改善法にかかるリーフレット）」の改善要望もあったが、既に終了している時限的文書のため、検討依頼は行っていない。

（平成22年度検討分）

26 事案	実施済	23 事案	中長期的検討	0 事案
	実施作業中	0 事案	実施困難	0 事案
	検討中	3 事案		

※ 平成22年6月（6月25日～7月22日）、10月（10月1日～10月28日）、平成23年1月（1月4日～31日）のそれぞれ約4週間分のお客様の声から抽出。

○個別事務所マナー指導（サービス推進部とりまとめ）

（6月6日現在）

26事案

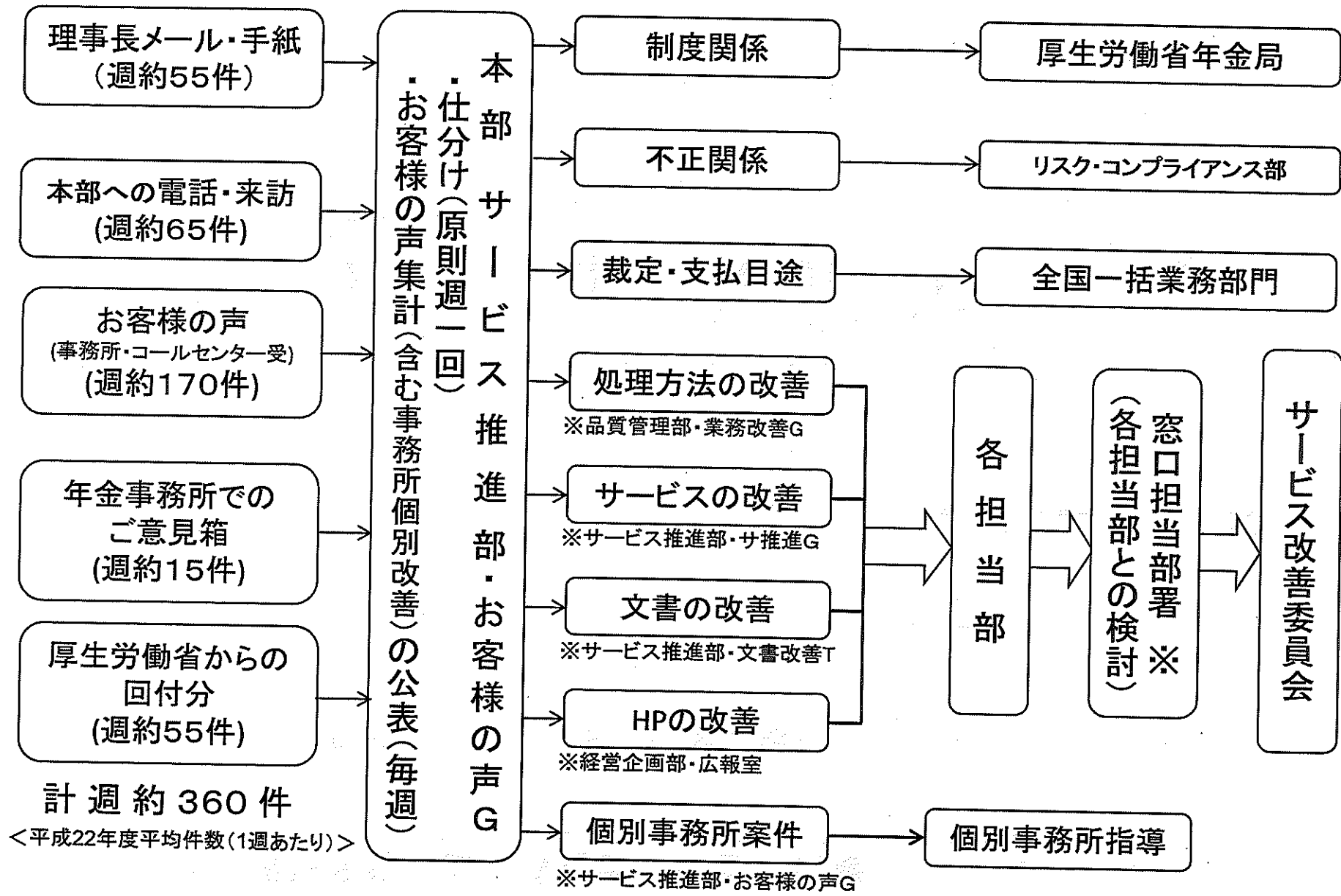
※ 平成23年度分を計上。

※ 平成22年6月14日よりHPで公表するとともに、全事務所へも周知。

（平成22年度対応分）

160事案

日本年金機構におけるお客様の声受付とサービス・業務改善への取組

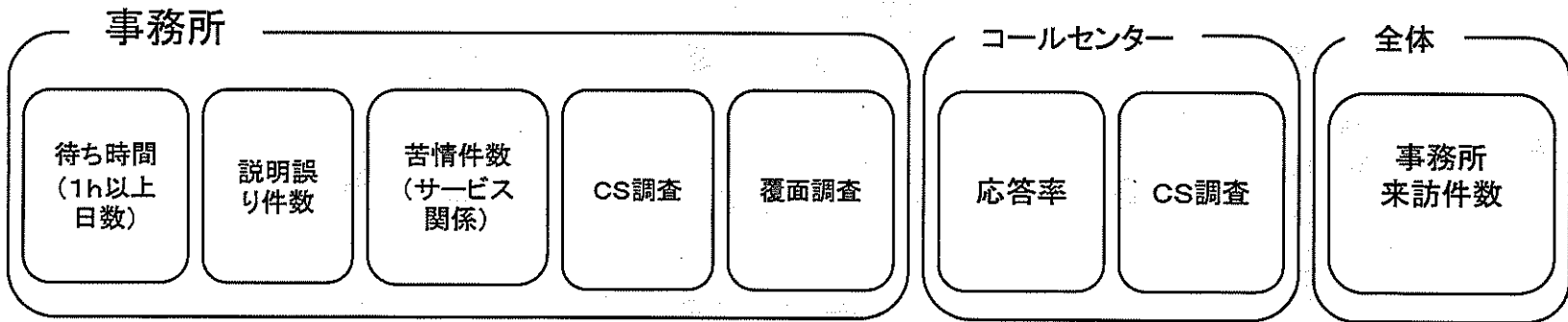


サービス・相談部門における目的、指標、対策 (バランススコアカード的アプローチ)

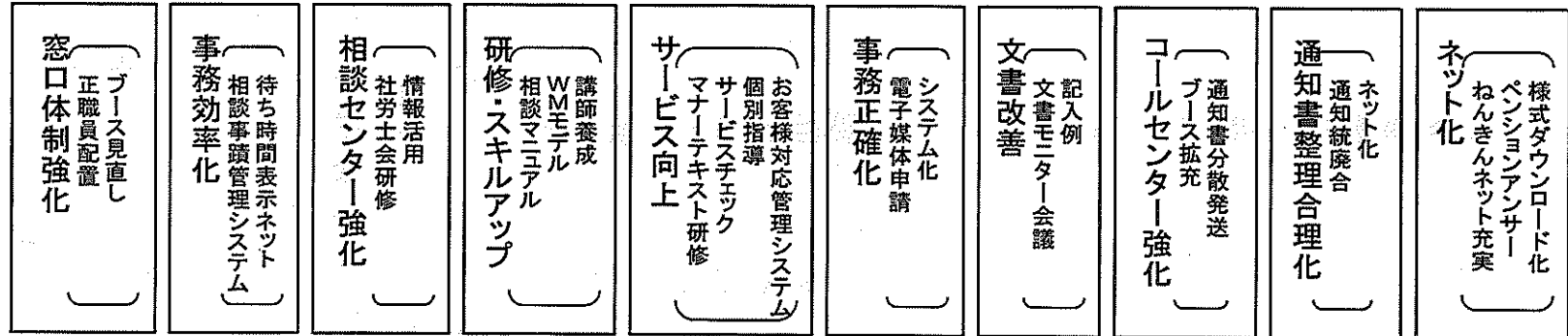
目的

顧客満足(迅速・正確・親切) / 費用対効果

指標



対策



状況

