

# お客様の声（意見・要望・苦情等）の状況 （月次報告）

平成24年10月15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24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 | %     |       |       |       |
| 機構運営関係       | サービス関係          | 接遇対応①       | 134   | 13.1% | 111   | 11.1% | 118   | 11.3% | 151   | 14.6% | 134   | 13.3% |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 648   | 12.7% |       |
|              |                 | 電話②         | 24    | 2.3%  | 17    | 1.7%  | 32    | 3.1%  | 25    | 2.4%  | 19    | 1.9%  |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 117   | 2.3%  |       |
|              |                 | 各種お知らせ文書③   | 183   | 17.9% | 212   | 21.2% | 163   | 15.6% | 141   | 13.6% | 207   | 20.6% |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 906   | 17.7% |       |
|              |                 | ホームページ④     | 92    | 9.0%  | 75    | 7.5%  | 55    | 5.2%  | 39    | 3.8%  | 57    | 5.7%  |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       |       | 318   | 6.2%  |
|              |                 | 小計(①~④合計) a | 433   | 42.3% | 415   | 41.5% | 368   | 35.1% | 356   | 34.4% | 417   | 41.5% |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       |       | 1,989 | 38.9% |
|              | 事務処理関係          | 年金給付業務⑤     | 120   | 11.7% | 114   | 11.4% | 152   | 14.5% | 148   | 14.3% | 143   | 14.2% |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       |       | 677   | 13.2% |
|              |                 | 国民年金業務⑥     | 166   | 16.2% | 141   | 14.1% | 103   | 9.8%  | 148   | 14.3% | 107   | 10.7% |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       |       | 665   | 13.0% |
|              |                 | 厚生年金業務⑦     | 51    | 5.0%  | 83    | 8.3%  | 66    | 6.3%  | 85    | 8.2%  | 63    | 6.3%  |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 348   | 6.8%  |       |
|              |                 | 小計(⑤~⑦合計) b | 337   | 32.9% | 338   | 33.8% | 321   | 30.6% | 381   | 36.8% | 313   | 31.2% |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       |       | 1,690 | 33.1% |
|              | 個人情報⑧           | 10          | 1.0%  | 8     | 0.8%  | 3     | 0.3%  | 5     | 0.5%  | 3     | 0.3%  |       |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 29    | 0.6%  |       |
|              | お叱り⑨            | 51          | 5.0%  | 46    | 4.6%  | 61    | 5.8%  | 64    | 6.2%  | 54    | 5.4%  |       |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 276   | 5.4%  |       |
|              | その他(①~⑨以外)⑩     | 47          | 4.6%  | 59    | 5.9%  | 41    | 3.9%  | 40    | 3.9%  | 33    | 3.3%  |       |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 220   | 4.3%  |       |
|              | 小計(a+b+⑧~⑩合計) c | 878         | 85.8% | 866   | 86.5% | 794   | 75.8% | 846   | 81.7% | 820   | 81.7% |       |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    |       | 4,204 | 82.3% |       |
| 励まし関係⑪       | 37              | 3.6%        | 36    | 3.6%  | 62    | 5.9%  | 37    | 3.6%  | 60    | 6.0%  |       |       |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    | 232   | 4.5%  |       |       |
| 年金政策、制度立案関係⑫ | 108             | 10.6%       | 99    | 9.9%  | 192   | 18.3% | 152   | 14.7% | 124   | 12.4% |       |       |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    | 675   | 13.2% |       |       |
| 合計(①~⑫合計)    | 1,023           | 100%        | 1,001 | 100%  | 1,048 | 100%  | 1,035 | 100%  | 1,004 | 100%  |       |       |   |     |   |     |   |     |   |    |   |    |   |    |   |    | 5,111 | 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。

| 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       | 285                              | 14%                     | 説明が不十分(国年免除申請の添付書類に関する説明不足、学生納付特例の説明不足)等   |
|                 |              | 電話②         | 44                               | 2%                      | 年金事務所、コールセンターの電話が繋がらない等  |
|                 |              | 各種お知らせ文書③   | 348                              | 17%                     | ねんきん定期便(記載内容がわかりづらい、事業主負担を明記してほしい)、振込通知書(内容がわかりづらい、ハガキ圧着がよわい)、支給額変更通知(文言がわかりづらい) |
|                 |              | ホームページ④     | 96                               | 5%                      | ねんきんネットが利用しづらい(フリーメールアドレスが使えない・在職中の見込み額が試算ができない)                                 |
|                 |              | 小計(①～④合計) a | 773                              | 38%                     |  |
|                 | 事務処理関係       | 年金給付業務⑤     | 291                              | 14%                     | 年金の裁定処理(障害年金の審査や未支給年金・雇用保険との調整の処理)の迅速化要望、年金の支払いがゼロの場合は振込通知が出ないから事前通知がほしい、等       |
|                 |              | 国民年金業務⑥     | 255                              | 13%                     | 国民年金保険料(納付書の発送に関する行き違い・納付督促を民間委託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     | 148                              | 7%                      | 算定基礎届に関する問合せ・意見(電子申請に時間がかかる、説明がわかりづらい)、等   |
|                 |              | 小計(⑤～⑦合計) b | 694                              | 34%                     |  |
|                 | 個人情報⑧        | 8           | 0%                               | 本人確認(電話照会の際の確認が厳しすぎる)等  |  |
|                 | お叱り⑨         | 118         | 6%                               | 年金事務所の施設(案内看板、駐車場、駐輪場等) |  |
|                 | その他(①～⑨以外) ⑩ | 73          | 4%                               |                         |  |
| 小計(a+b+⑧～⑩合計) c | 1,666        | 82%         |                                  |                         |  |
| 励まし関係⑪          | 97           | 5%          | 激励(「年金振込通知書」誤りに対する職員の誠実な対応へのお礼)等 |                         |  |
| 年金政策、制度立案関係⑫    | 276          | 14%         | 物価スライド、障害年金受給者の診断書提出の期間を延ばしてほしい等 |                         |  |
| 合計(①～⑫合計)       | 2,039        | 100%        |                                  |                         |  |

\* 年金振込誤通知に関する苦情19件(内訳:機構メール6件、お客様の声11件、国民の声2件)

(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 | 570   | 358 | 419 | 342 | 439 | 451 | 380 | 361 | 485 | 388 | 4,957  |
|        | 事務処理関係 b       | 312 | 271 | 318   | 298 | 271 | 222 | 272 | 322 | 293 | 232 | 256 | 259 | 3,326  |
|        | 小計 (a+b+その他) c | 808 | 816 | 1,087 | 838 | 922 | 713 | 845 | 879 | 782 | 699 | 934 | 789 | 10,112 |
|        | 励まし関係          | 50  | 34  | 34    | 34  | 77  | 47  | 27  | 56  | 43  | 56  | 42  | 53  | 553    |

(平成24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       | 433 | 415 | 368 | 356 | 417 |    |     |     |     |    |    |    | 1,989 |
|        | 事務処理関係 b       | 337 | 338 | 321 | 381 | 313 |    |     |     |     |    |    |    | 1,690 |
|        | 小計 (a+b+その他) c | 878 | 866 | 794 | 846 | 801 |    |     |     |     |    |    |    | 4,185 |
|        | 励まし関係          | 37  | 36  | 62  | 37  | 60  |    |     |     |     |    |    |    | 232   |

※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24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) | 581,872   | 578,654   | 590,806   | 542,809   | 576,279   |    |     |     |     |    |    |    | 2,870,420  |
| 来訪件数                  | (26.5%)   | (23.5%)   | (21.4%)   | (22.8%)   | (23.4%)   |    |     |     |     |    |    |    | (23.4%)    |
| 年金事務所                 | 320,130   | 320,777   | 344,679   | 306,863   | 324,487   |    |     |     |     |    |    |    | 1,616,936  |
| 電話照会件数                | (14.6%)   | (13.0%)   | (12.5%)   | (12.9%)   | (13.2%)   |    |     |     |     |    |    |    | (13.2%)    |
| コールセンター               | 435,761   | 349,113   | 484,999   | 353,527   | 404,219   |    |     |     |     |    |    |    | 2,027,619  |
| 応答件数                  | (19.8%)   | (14.2%)   | (17.6%)   | (14.8%)   | (16.4%)   |    |     |     |     |    |    |    | (16.5%)    |
| ホームページ(トップのみ)         | 859,197   | 1,217,155 | 1,338,761 | 1,180,003 | 1,159,453 |    |     |     |     |    |    |    | 5,754,569  |
| アクセス件数                | (39.1%)   | (49.4%)   | (48.5%)   | (49.5%)   | (47.0%)   |    |     |     |     |    |    |    | (46.9%)    |
| 合計                    | 2,196,960 | 2,465,699 | 2,759,245 | 2,383,202 | 2,464,438 |    |     |     |     |    |    |    | 12,269,544 |
|                       | (100%)    | (100%)    | (100%)    | (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

サービス改善への取組

< I お客様サービスの向上 >

| 事項                      | 担当部署                              | 内容   | スケジュール                           | 進捗状況  | 備考 |
|-------------------------|-----------------------------------|--|----------------------------------|---|----|
| ① サービスリーダーの設置及びサービスチェック | サービス推進部                           | ○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)<br>※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。<br>※「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。 | ○通年実施                            |   | —  |
| ② マナースタンダード研修           | サービス推進部③<br>研 修 部                 | ○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、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、講師派遣や資料提供など各職場内におけるマナー研修のサポートを行う。   | ○通年実施                            | ○研修センターにてマナースタンダード・地域事業について研修実施(平成24年5月9日～10日)。<br>○社労士会主催の「街角センター(オフィス)長、受付・相談部門長会議」にてマナースタンダード研修を実施(平成24年6月16日) | —  |
| ③ 個別事務所でのマナー改善          | サービス推進部                           | ○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を月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周知する(4月、8月、12月、)。  | ○通年実施                            |   | —  |
| ④ CS(お客様満足)の推進          | サービス推進部③<br>相 談 部<br>研 修 部        | ○CSの理念やマナースタンダードを集大成した「サービス推進の手引き」(仮称:CSハンドブック)の作成と職員への配布。<br>○本部のCS施策、好取組事例、お褒め言葉等を内容とする「CS通信」(仮称)の作成と地方発信。<br>○お客様の声、CS調査等でお褒め言葉の多い年金事務所の表彰。   | ○平成25年度中<br>○平成25年度中<br>○平成26年度中 |   | ○新 |
|                         | 相 談 部 ③<br>サ ー ビ ス 推 進 部<br>研 修 部 | ○CS及び相談に関する研修の体系化と、ブロック本部・年金事務所研修の標準化。   | ○平成25年度中                         |   | ○新 |
|                         | 研 修 部 ③<br>サ ー ビ ス 推 進 部<br>相 談 部 | ○民間企業主催の講習を活用したCS指導者の育成(又は民間講師による研修センターでの講習)。  | ○平成25年度中                         | ○CS講習を実施している企業の情報収集中。本年9月中に受講内容等決定予定。<br>○中部ブロック本部でのCS研修実施状況を聴取しCS本部研修の実施方法等を検討。                                  | ○新 |

< II わかりやすい文書づくり・情報提供の改善 >

|                 |                     |  |       |   |   |
|-----------------|---------------------|--|-------|---|---|
| ① わかりやすい文書への見直し | サービス推進部③<br>各 担 当 部 | ○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)(平成22年1月設置)<br>○年金受給者・会社員・主婦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)(平成22年4月設置)<br>(注)23年度から、文書デザイナーと委嘱契約を締結し、モニター会議に参画。 | ○通年実施 | ○第1回:平成24年4月19日実施<br>(気になる記録の確認キャンペーンのご案内と年金記録確認チェック、扶養親族等申告書)<br>○第2回:平成24年5月17日実施<br>(年金請求書、国民年金保険料学生納付特例申請書、在学生のための年金手続ガイド)<br>○第3回:平成24年6月21日実施<br>(年金請求書、国民年金保険料納付案内書)<br>○第4回:平成24年7月19日実施<br>(国民年金保険料納付案内書、「ねんきんネット」お知らせ便)<br>○第5回:平成24年9月20日予定<br>(所得状況届、ねんきん定期便) | — |
|-----------------|---------------------|--|-------|---|---|

|             |                            |   |   |  |   |
|-------------|----------------------------|---|---|--|---|
| ②文書づくりの職員研修 | サービス推進部<br>各担当部            | ○「お客様向け文書作成ガイドライン(2012年3月改定版)」を使った、文書作成担当者向けの説明会を実施。  | ○平成24年4月目途  | ○「難しい情報をわかりやすく伝える」というテーマで外部講師による研修会の実施と「文書作成ガイドライン」の説明会を実施(平成24年4月19日)。70名参加。                                | 了 |
| ③ねんきんネットの改善 | 事業企画部                      | ○ねんきんネットの機能の拡充を図る。<br>・「ねんきん定期便」や「年金振込通知書」といったお知らせをインターネットで通知<br>・後納等を行った場合の年金額試算<br>・基礎年金番号に未統合となっている記録について、氏名等のあいまい検索を可能とする<br>・平成25年度以降、受給者(在老)年金額試算、e-ねんきん通帳(仮称)、通知再交付、記録確認照会等を検討 | ・平成24年4月目途<br>・平成24年8月目途<br>・平成25年1月目途<br>・平成24年度検討<br>平成25年度以降実施予定 | ○電子版「ねんきん定期便」の事業開始(平成24年4月)<br>○年金受給者向け電子版「振込通知書」等の事業開始(平成24年6月)<br>○追納や後納等を行った場合の月数や金額の確認を可能とした。(平成24年8月実施) | 前 |
| ④記入例の作成     | サービス推進部<br>年金給付管理<br>品質管理部 | ○PTを設置し、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24年4月～)<br>(平成24年度実施予定案件:「加給年金額加算開始事由該当届」、「老齢基礎年金額加算開始事由該当届」、「年金受給権者氏名変更届」等)   | ○通年実施   | ○年金請求書、委任状(意見照会5月9日実施、7月25日掲載実施)<br>○源泉徴収票交付(再交付)申請書、年金受給権者氏名変更届(意見照会8月17日実施、10月掲載予定)                        | 前 |

### <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・業務改善委員会へ報告する。(平成22年1月以降実施) | ○通年実施           |  | — |
| ②お客様満足度アンケートの実施    | サービス推進部  | ○年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、お客様サービスの向上を図ることを目的として、「お客様満足度アンケート」を実施する。  | ○平成25年1月実施予定    | ○23年度実績をホームページにて公表し、指示依頼にて全職員へ周知。(平成24年6月1日)   |   |
| ③民間第三者機関による窓口調査の実施 | サービス推進部  | ○「お客様へのお約束10か条」の取組み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調査を実施する。   | ○平成25年1月～2月実施予定 | ○23年度実績をホームページにて公表し、指示依頼にて全職員へ周知。(平成24年6月1日)<br>○民間調査会社を選定するための評価委員会を実施予定。(平成24年9月26日) | 前 |
| ④「お客様対応管理システム」の構築  | サービス推進部<br>年金相談部<br>品質管理部<br>基幹システム開発部<br>新システム開発部 | ○年金事務所を中心に、年金機構で受けた「お客様の声」を効率的に蓄積・管理し、効果的に分析を行うためのシステム(事務所単位、苦情内容別の集計、分析機能等)を構築する。なお、このシステムは事件・事故・事務処理誤り報告と年金相談事跡も併せたものとなっている。       | ○平成25年9月稼働目途    | ○システム開発作業着手(平成24年8月)   | 前 |

### <Ⅳ 現場と一体となった取組み>

|                              |                  |   |               |  |   |
|------------------------------|------------------|---|---------------|--|---|
| 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 | サービス推進部<br>品質管理部 | ○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。<br>※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。 | ○平成24年12月実施予定 | ○各ブロック本部に対し、「第4回サービス・業務改善コンテスト実施」についての指示・依頼文書を発出。(平成24年8月3日) | 前 |
|------------------------------|------------------|---|---------------|--|---|

|                             |         |  |               |  |   |
|-----------------------------|---------|--|---------------|--|---|
| ②ブロック担当部長会議<br>(サービスリーダー会議) | サービス推進部 | ○ブロック担当部長会議(サービスリーダー会議)を開催し、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24年10月実施予定 | ○「ブロック担当部長(サービスリーダー会議)の開催」に関する指示・依頼文書発出。(平成24年9月5日)                | 前 |
|                             | サービス推進部 | ○民間企業における「お客様サービス向上施策」について、担当者をお招きして講演会を実施する。  | ○平成24年上期実施    | ○研修センターにて講演会実施(平成24年5月9日)<br>テーマ:「苦情対応マネジメントの進め方」水沼 一郎 氏(みずほ総合研究所) | 7 |
| ③成果指標                       | サービス推進部 | ○サービス・相談関係のパフォーマンスを、事務所毎に指標化し、職員に周知する。<br>(注)成果指標は継続的に実施し、各事務所の絶対評価数値の経年変化についても分析する。 | ○平成24年5月まとめ   | ○マナースタンダード研修において代表事務所副所長へ周知(平成24年5月10日)するとともに、機構LANに掲示(平成24年5月11日) | 7 |

< V 地域事業の展開 >

|                 |                          |   |                                     |   |                                       |
|-----------------|--------------------------|---|-------------------------------------|---|---------------------------------------|
| ①地域年金展開事業への取り組み | サービス推進部◎<br>年金局          | ○公的年金制度に対する理解をより深めるため、それぞれの地域に根ざした活動の展開を図る。<br>・自治体、地域の大学や企業等に出向き、目的や対象に応じた勧奨活動。<br>・地域の関連団体(社会保険労務士会、教育機関等)や自治体と連携した周知・啓発活動。 | ○平成24年4月から実施                        | ○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示(平成24年4月4日)<br>○年金局より年管審通知として各地方厚生(支)局長宛に「日本年金機構が行う「地域年金展開事業」への支援、協力について(依頼)」の通知文書を発出(平成24年5月25日) |                                       |
|                 | 経営企画部◎<br>サービス推進部<br>年金局 | <年金事務所の体制強化><br>○年金事務所の体制強化を図る<br>・都道府県代表事務所の強化(代表事務所における総務調整課の設置)<br>○強化年金事務所の設置(「地域年金展開事業」を推進するモデル事務所)                      | ○平成24年4月実施                          | ○平成24年4月に総務調整課設置を実施<br>○平成24年4月に強化事務所(モデル年金事務所)を設置  | 7                                     |
|                 | サービス推進部◎                 | <社労士会との連携強化><br>○都道府県社労士会との連携を高め、社労士会並びに社労士と協力の啓発活動の実施に努める。<br>・教育現場、事業所、地域における周知活動<br>・年金事務所お客様サービスモニター会議への参画 等              | ○平成24年度実施                           | ○各ブロック本部へ「地域年金展開事業の実施に向けた関係各所への協力依頼」を指示。(平成24年3月19日)<br>○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示。(平成24年4月4日)                              | 7                                     |
|                 | サービス推進部◎<br>年金局          | <教育サイドへの働きかけ><br>○年金局に対し、文部科学省と連携し、厚生労働省(地方厚生局)が主体的に推進する教育現場での年金周知の枠組みの構築について要請する。  | ○平成24年度実施                           | ○年金局より文科省に対して地域事業に関する協力要請文書発出を要請(平成24年4月23日)。<br>○文科省より、四国4県の教育委員会へ電話にて協力要請を実施  |                                       |
|                 |                          |   | ○大学、高校等のアプローチについて、取組み方法の参考事例を現場に示す。 | ○平成24年度実施   | ○「教育現場へのアプローチ等について」指示依頼発出(平成24年5月21日) |
|                 | サービス推進部<br>国民年金部         | <ねんきん月間><br>○国民の皆様が公的年金を身近に感じていただき、年金制度に対する理解を深めていただくよう、11月を「ねんきん月間」と位置づけ、各種の普及・啓発活動を展開する。                                    | ○平成24年11月実施予定                       | ○「ねんきん月間」実施の指示依頼発出(平成24年8月3日)   | 前                                     |

|                         |                    |  |                                     |  |   |
|-------------------------|--------------------|--|-------------------------------------|--|---|
| ②年金委員活動の活性化             | サービス推進部◎<br>年金民生年金 | ○年金局長通知に基づき、年金委員の活動の取組方針を明示するとともに、具体的な活動方針を打ち出し、年金委員活動の活性化を図る。   | ○平成24年4月実施                          | ○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において指示。(平成24年4月4日)   | 了 |
|                         | サービス推進部◎           | <研修><br>○年金委員活動を積極的に支援するための、各地域及び本部またはブロック本部における定期的な年金委員研修を実施する。   | ○平成24年度実施                           | ○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において周知(平成24年4月4日発出)<br>○本部主催研修について「年金委員研修の開催」で全国へ指示依頼(平成24年6月8日)   | 前 |
|                         | サービス推進部◎<br>年金局    | <手続き簡素化><br>○年金委員の委嘱事務手続きについて年金局へ要望した事項の実現を目指す。<br>・本社一括適用事業所における委員委嘱の拡大。<br>・「職域型」年金委員推薦書等の自宅住所記載の省略。   | ○平成24年度目途                           | ○「平成24年度の年金委員活動に関する取組方針」において周知(平成24年4月4日発出)  | 了 |
|                         | サービス推進部◎<br>年金民生年金 | <拡大><br>○年金委員の委嘱拡大に向けた取組みを行う。<br>・一括適用事業所の職域型年金委員について、配置目安の弾力化(本社一括適用でなく、各地の支店にも年金委員を配置できるようにする)を年金局へ引き続き依頼する。<br>・毎月160万部発行の「日本年金機構からのお知らせ」(納入告知書に同封)に、年金委員委嘱拡大の募集告知を行う。<br>・民生委員、自治会委員、日本年金機構就業経験者、教育経験者等への年金委員参加を呼び掛けるために、代表事務所総務調整課より市区町村及び関係団体への協力要請を行うことを検討する。 | ・平成24年度実施<br>・平成24年度実施<br>・平成24年度検討 | ○各ブロック本部へ「地域年金展開事業の実施に向けた関係各所への協力依頼」を指示。(平成24年3月19日発出)   | 了 |
|                         | サービス推進部◎<br>年金局    | <表彰><br>○大田表彰の創設への働きかけ。<br>・平成25年実施に向けて年金局に対し要請を行う。  | ○平成24年度実施                           | ○年金局より大臣表彰実施のための概算要求を実施。   | 前 |
|                         | サービス推進部◎<br>年金局    | <組織化><br>○年金委員の組織化(委員会設置規定の創設)の検討を年金局へ引き続き依頼する。  | ○平成24年度検討                           | ○各ブロック本部に対し、「年金委員活動の活性化についての事前意見照会」の指示依頼で意見照会を実施(平成24年6月4日発出、6月末集約)<br>○年金委員会設置取組方針について、「年金委員の活性化」の指示依頼を発出(平成24年7月27日発出)   | 前 |
| ③任期満了に伴う地域型年金委員への継続意思確認 | サービス推進部◎<br>年金局    | ○委嘱期間(3年)が平成24年12月末で満了となる地域型年金委員への継続意思確認を行う。   | ○平成24年度実施                           | ○継続意思確認について、「地域型年金委員の継続意思確認」の指示依頼を発出(平成24年9月7日発出)  | 了 |
| ④公的年金制度の理解と普及           | サービス推進部◎<br>年金民生年金 | <エッセイ募集><br>○年金に関するエッセイ募集を実施する。<br>(「ねんきん月間」の取組の一環として、公的年金制度との関わりをテーマとしたエッセイ募集を行う。今年度も文部科学省を通じて学校関係機関にエッセイ募集の周知の協力を要請する)   | ○平成24年6月～11月実施                      | ○文科省より、協力要請の通知文を各都道府県の教育委員会等に発出(平成24年6月24日)<br>○機構よりプレスリリース、HP、事務所でのポスター掲示にてエッセイ募集の案内を実施。(平成24年6月1日)<br>○24年度用新規募集ポスターを全拠点へ配布(平成24年7月2日)<br>○9月10日現在186件の応募あり。<br>(内、152件は高山西高校、11件は愛知県立一宮商業高校からの応募) | 前 |



|                           |             |  |   |  |        |
|---------------------------|-------------|--|---|--|--------|
| ④個人顧客の申請・相談等の<br>情報化・電子化  | 事業企画部◎<br>各 | <p>&lt;ねんきんネットの拡充&gt;</p> <p>○ねんきんネットの機能拡充(前述)、ユーザー拡大を図るとともに、ねんきんネットによる源泉徴収票、振込通知書の再交付受付や記録確認照会受付を検討する。<br/>※マイポータルとの関係も考慮。</p>  | ○平成24年度実施   | <p>○年金受給者向け電子版「振込通知書」等の事業開始に合わせて、「ねんきんネット」から印字した「年金振込通知書」や「年金支払通知書」については、福祉医療機構が実施する年金担保融資の年金額証明書類として使用することを可能とした。(平成24年6月)</p> <p>○平成25年1月に予定している電子版「源泉徴収票」について確定申告の証明書類として使用できないか年金局を通じ国税庁と調整中。</p>  | 前      |
|                           | 品質管理部◎<br>各 | <p>&lt;情報技術を活用した届出作成支援&gt;</p> <p>○機構HP上あるいは、お客様のパソコンにダウンロードして、お客様の正確な届書作成を支援するプログラムを提供する(e-gov、電子媒体に加え、紙への印字にも対応する)。</p> <p>○年金相談に来訪したお客様の申請書等の作成を支援するため、窓口で基本項目を印字した申請書用紙をその場でお渡しできるシステムを開発する。</p> | <p>○平成25年度実施</p> <p>・平成24年11月までに基本構想策定</p> <p>・平成25年度以降システム開発着手</p> <p>○平成25年度実施</p> <p>・平成24年7月までに基本構想策定</p> <p>・平成24年度にシステム開発着手</p> | <p>○ICTPTの届出作成支援チーム会議を毎月2回程度開催</p> <p>○平成25年度予算要求事項として登録。</p> <p>○平成24年8月に「各種届書の電子処理化」に係る対応案を幹部報告</p> <p>○今後、具体的な方針を整理予定</p>   | 前      |
|                           | 広報室◎<br>各   | <p>&lt;HPの改善&gt;</p> <p>○HPの構成やQ&amp;Aの改善を引き続き図る。</p> <p>○4月に全面改定したホームページについて、「文書モニター会議」のメンバーの方に意見を伺い、より一層の改善に努める。</p>   | ○平成24年度実施   | <p>○給員保険の説明ページを掲載(平成24年7月)</p> <p>○国民年金の後給制度の説明ページとQ&amp;Aを掲載(平成24年8月)</p> <p>○機構本部多目的ホールで実施(7月12日(木))</p>   | 前<br>了 |
|                           | 国民年金部◎<br>各 | <p>&lt;市町村との連携&gt;</p> <p>○市町村端末(パソコン)の改善(回線高速化、ねんきんネットへの一本化)により、市町村から年金事務所への問い合わせ架電の減少を図る。</p> <p>○あわせて市町村向け年金研修の充実を図る。</p>   | ○平成24年度実施   | <p>○市町村情報照会システムの「ねんきんネット」への統合について、平成24年5月8日より各ブロック本部への説明会を開催。<br/>→市町村でのパソコン設定作業等より詳細な内容を提示し、再度、年金事務所から市町村への協力要請を依頼(平成24年9月予定)</p> <p>○市町村職員向けのマニュアル(研修テキスト)を25年1月までに作成し、ブロック本部及び年金事務所に提供する。<br/>→市町村向けのマニュアルを指示依頼文書にてブロック本部及び年金事務所へ提供(平成24年9月予定。)</p> | 前      |
|                           | 年金相談部◎<br>各 | <p>&lt;事務所来訪回数の減少&gt;</p> <p>○CSの結果も踏まえ、裁定請求での年金事務所への来所を一回ですむよう対策を検討する。</p>  | ○平成24年度実施   |  |        |
| ⑤「ねんきんネット」アクセス<br>キーの発行促進 | 事業企画部◎      | <p>○先進事例(川越・延岡)を参考に、アクセスキー発行に関する各年金事務所の標準的取組みについて、指示を発出する。</p>   | ○平成25年2月目途(平成25年3月より実施)   |  | 新      |
|                           |             | <p>○各年金事務所のアクセスキー発行状況を、各年金事務所のサービス・相談関係の成果指標に加えることを検討する。</p>   | ○平成25年2月目途(平成25年度分より実施)   |  | 新      |

## サービス関係でこれまでに講じた主な対策（平成22年1月～平成24年3月）

### < I お客様サービスの向上 >

#### ① サービスリーダーの設置とサービスチェック

- ・サービスリーダー実施要綱を制定し、各部署にサービスリーダーを設置。また、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〔平成22年6月～〕。
- ・サービスチェック項目の見直しを実施（案内板の表示、優先受付票、ネームプレート設置）〔平成23年9月〕。

#### ② マナースタンダード研修

- ・「マナースタンダード実践テキスト」を作成し地方に配布。これに基づき接遇研修を実施〔平成22年10月～〕。
- ・同一内容の研修が全国で実施できるように講師用テキスト「マナースタンダード実践テキスト・指導者用手引き」を作成し、全国9ブロック本部にて管理者向けに活用方法を中心とした研修を実施〔平成23年1月～3月〕。
- ・よりわかりやすいマナースタンダード研修が実施できるように、「マナースタンダード実践テキストDVD（研修部主導・サ推部監修）」を作成し、全拠点に配布〔平成23年4月〕。
- ・お客様満足度アンケート調査結果や現場からの意見を踏まえ、「マナースタンダード実践テキスト」の改訂を実施〔平成23年10月〕。
- ・「マナースタンダード実践テキスト」の改訂点を中心に説明するマナースタンダード研修を全国9ブロック本部にて実施〔平成23年10月～平成24年1月〕。

#### ③ 個別事務所でのマナー改善

- ・個別改善した対応事例を機構ホームページに公表〔平成22年6月～〕。
- ・担当者の氏名がお客様にわかりやすく見えるように、お客様窓口担当者には卓上ネームプレートを設置〔平成23年7月〕。
- ・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（4月、8月、12月）提供〔平成22年9月～〕。

#### ④ 障害のある方へのマナー改善

- ・障害のあるお客様向け接遇テキストとして、「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」を作成し、全国へ機構LANを通じて配布〔平成22年12月〕。
- ・「マナースタンダード実践テキスト別冊 障害のあるお客様への接遇ポイント」の活用方法の研修を全国9ブロックにおいて実施〔平成23年1月～3月〕。

- ⑤ 来訪者への案内の向上
  - ・案内員の腕章着用、チェックリストの策定〔平成 22 年 4 月、6 月〕。
- ⑥ 年金事務所内の案内板、レイアウト改善
  - ・案内板は全て変更、レイアウトは改善要望調査後、所要経費を順次配賦〔平成 22 年 4 月、6 月〕。

## <Ⅱ わかりやすい文書づくり・情報提供>

- ① お客様向け文書モニター会議
  - ・一般の方にモニターとして参加いただき、わかりやすい文書に改善〔平成 22 年 4 月～〕。
  - ・一般の方に加え、文書デザイナー(文書作成のプロ)に参画いただき、よりわかりやすい文書に改善〔平成 23 年 4 月～〕。(実績:平成 22 年度 16 件、平成 23 年度 11 件)
- ② お客様向け文書審査チーム
  - ・お客様目線でわかりやすい文書に改善するため、機構本部内において「お客様向け文書審査チーム」を設置〔平成 22 年 1 月～〕。(実績:平成 22 年度 64 件、平成 23 年度 68 件)
- ③ わかりやすい言葉置き換え例集
  - ・窓口や電話の応対の際に、わかりやすいご説明をするために「わかりやすい言葉置き換え例集」を作成〔平成22年1月〕。
  - ・一般の方からの意見集約を踏まえ、置き換え例集を改訂〔平成 22 年 11 月〕。
- ④ 「お客様向け文書」作成ガイドラインの作成
  - ・機構本部がお客様向け文書を作成する際に参考にするため、文書作成時の注意点等を整理したガイドラインを作成〔平成 22 年 12 月〕。
  - ・文書モニターからの意見や文書デザイナーのアドバイスを集約化、普遍化し改訂(「別冊文書レイアウトの実践」の作成、機構ロゴやHP検索表示の統一等)〔平成 24 年 3 月〕。
- ⑤ ねんきんネットの改善
  - ・ねんきん定期便に同封する「アクセスキー」によるユーザ ID の即時発行〔平成 23 年 2 月～〕。
  - ・記録の「もれ」や「誤り」の発見が容易になるよう、年金未加入の期間等を強調表示〔平成 23 年 2 月～〕。
  - ・「私の履歴整理票」の入力が容易になる支援機能〔平成 23 年 2 月～〕。
  - ・繰り上げ、繰り下げ、在職老齢年金等の各種条件での年金見込額試算〔平成 23 年 10 月～〕。
  - ・国民年金特殊台帳の死亡者記録の検索〔平成 23 年 10 月～〕。
  - ・保険料納付済額の表示〔平成 23 年 10 月～〕。
  - ・脱退手当金支給期間の表示〔平成 23 年 10 月～〕。

⑥ 届出事務の改善

- ・年金給付関係の届出書のPDFファイルをHPに掲載し、ダウンロード化を進める。34件実施〔平成24年3月〕。
- ・Word, Excel等の電子媒体を順次HPに掲載(平成24年2月現在2件実施)〔平成24年1月～〕。
- ・照会の多い年金給付関係の記入例を作成(平成24年3月末までに6件作成)〔平成24年3月〕。
- ・HP上のPDFにフォーム機能を付加し、4件(年金加入期間確認請求書、年金受給選択申出書、各種再交付申請書、支給停止事由該当届)について直接入力できるようにした〔平成24年3月〕。

⑦ 通知文書関係の「お客様の声」の分析強化(通知文書に関する「お客様の声」について毎月集計・分析を実施)〔平成23年8月～〕

<Ⅲ お客様の声の集約>

① お客様の声の集約・分析(対応状況について、日次で事務所等から本部へ報告)〔平成22年1月～〕

② お客様満足度アンケート(各事務所及び年金相談センターにおいて実施)〔平成22年3月、平成23年3月、平成24年1月〕

〔平成23年度はCS調査に基づき、マナースタンダードテキスト改訂により言葉遣い(クッション言葉)の徹底を対応〕

③ 外部調査機関による窓口等調査(民間の第三者機関による覆面調査を実施)〔平成23年1～2月、平成24年1～2月〕

〔平成23年度は外部調査に基づき、パーテーションの設置によるプライバシーの確保、卓上ネームプレートの設置、待ち時間表示の仕方及び掲示場所の改善を対応〕

④ 年金事務所お客様サービスモニター会議(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。平成22年度8ヶ所、平成23年度15ヶ所で実施)〔平成23年1～3月、平成23年11月～平成24年1月〕

〔平成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ご意見等について、本部及び各年金事務所での対応について回答を作成し、モニター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〕

⑤ 「お客様の声」報告様式の改善(「お客様の声報告」と「事件・事故・事務処理誤り報告」を別様式とし、効率化を図る)〔平成23年7月〕

#### <Ⅳ 現場と一体となった取組>

- ① サービス・業務改善コンテスト(各年金事務所等からサービス改善及び業務改善の取組について募集、評価表彰を行い全国展開を推進)[平成 22 年 6 月、12 月、平成 23 年 12 月]

|                    |          |                                  |
|--------------------|----------|----------------------------------|
| 平成 22 年度コンテストの全国展開 | 本 渡年金事務所 | 「優先相談カード」、「再来所確認シート」、「年金相談記録ツール」 |
| 平成 23 年度コンテストの全国展開 | 徳島南年金事務所 | 「年金相談対応職員を増やそうよ！キャンペーン」          |
|                    | 三 原年金事務所 | 「保留文書等の進捗管理BOX設置」                |

- ② サービスリーダー会議(サービス・業務改善委員会へ適宜ブロック担当部長を出席させ、サービス改善の一体的促進を図る)  
[平成 22 年 7 月、12 月、平成 23 年 10 月]

- ③ 「理事長メールへのメール・手紙取扱要領」及び「お客様の声対応要領」の改正(本部からの依頼により年金事務所で対応した場合、対応結果を事務所からブロック本部にも情報提供するよう改正)[平成 23 年 10 月]

#### <Ⅴ 地域事業の展開>

- ① 年金委員活動の活性化と地域での展開

- ・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(平成 23 年 11 月実施)を設ける[平成 23 年 4 月]。
- ・年金委員事務手続きの簡素化を年金局へ検討依頼[平成 23 年 8 月]。

- ② 年金制度の啓発材料の作成

- ・「退職後の年金手続きガイド」を作成[平成 23 年 12 月]。
- ・「知っておきたい年金のはなし」を作成[平成 24 年 2 月]。

#### <Ⅶ その他>

- ① 民間企業からの学習(民間企業のお客様サービスについて、担当者より取組等をヒアリング)[平成 22 年 8 月、9 月]
- ② 年金局への制度改善要望(お客様や職員の意見をもとに年金局へ制度改善要望をとりまとめる)[平成 23 年 3 月]
- ③ 好対応事例の紹介(全国の年金事務所等に寄せられた「好事例」や「お褒めの言葉」について全国共有する)[平成 23 年 8 月～]
- ④ 適切な苦情対応への対策強化
- ・ロールプレイングシナリオを送付するとともに、適切な苦情対応の手引きの改訂[平成 23 年 8 月]。
  - ・サービスリーダー会議及びマナースタンダード研修において上記シナリオの徹底[平成 23 年 10 月～平成 24 年 1 月]。
  - ・顧問弁護士との委嘱契約[平成 23 年 11 月]。
- ⑤ ブロック本部における「お客様対応電話」の録音設備等の導入[平成 23 年 10 月]

# 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）（7月12日現在）

|                     |        |      |                                  |
|---------------------|--------|------|----------------------------------|
| 2 事案<br>(平成24年度検討分) | うち 実施済 | 1 事案 | (「未支給年金等の手続について」(ハガキ)の宛名表記について ) |
|                     | 実施作業中  | 0 事案 | ( )                              |
|                     | 検討中    | 1 事案 | (「養育期間標準報酬月額特例申出書」の添付書類の案内について ) |
|                     | 中長期的検討 | 0 事案 | ( )                              |
|                     | 実施困難   | 0 事案 | ( )                              |

(平成23年度検討分)

|       |        |       |
|-------|--------|-------|
| 23 事案 | 実施済    | 17 事案 |
|       | 実施作業中  | 2 事案  |
|       | 検討中    | 1 事案  |
|       | 中長期的検討 | 0 事案  |
|       | 実施困難   | 3 事案  |

(平成22年度検討分)

|       |        |       |
|-------|--------|-------|
| 30 事案 | 実施済    | 14 事案 |
|       | 実施作業中  | 1 事案  |
|       | 検討中    | 1 事案  |
|       | 中長期的検討 | 1 事案  |
|       | 実施困難   | 13 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）（9月7日現在）

|                     |        |      |                                |
|---------------------|--------|------|--------------------------------|
| 1 事案<br>(平成24年度検討分) | うち 実施済 | 1 事案 | (「国民年金第3号被保険者住所変更届」の記載方法について ) |
|                     | 実施作業中  | 0 事案 | ( )                            |
|                     | 検討中    | 0 事案 | ( )                            |
|                     | 中長期的検討 | 0 事案 | ( )                            |
|                     | 実施困難   | 0 事案 | ( )                            |

(平成23年度検討分)

10 事案 [ 全て実施済み ]

(平成22年度検討分)

9 事案 [ 全て実施済み ]

○文書関係 改善への取組状況（サービス推進部とりまとめ）（9月10日現在）

16事案

|        |      |                  |                                       |
|--------|------|------------------|---------------------------------------|
| うち 実施済 | 13事案 | ・ねんきん定期便         | モニター会議 (22.10.7) ⇒23.10改訂             |
|        |      | ・年金請求書(ターンアラウンド) | モニター会議 (24.6.21) ⇒24.10改訂             |
|        |      | ・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 |
|        |      | ・振込通知書           | モニター会議 (23.2.18) ⇒23.6改訂              |
|        |      | ・年金証書・年金決定通知書    | モニター会議 (22.8.4) ⇒24.6改訂               |
|        |      | ・改定通知(統合通知書)     | モニター会議 (23.2.18) ⇒23.6改訂              |
|        |      | ・支払額(振込額)のお知らせ   | モニター会議 (22.7.6) ⇒24.6改訂               |
|        |      | ・65歳請求はがき        | モニター会議 (23.12.15) ⇒24.4改訂             |
|        |      | ・未支給年金請求書        | モニター会議 (24.3.14) ⇒25.4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               |
|        |      | ・国民年金免除納付猶予申請書   | モニター会議 (23.10.20) ⇒24.4改訂             |
|        |      | ・20歳勧奨           | モニター会議 (22.9.9) ⇒22.12改訂              |
| 検討中    | 2事案  | ・所得状況届           | モニター会議 (24.9) で審査予定                   |
|        |      | ・口座振替・クレジット      | モニター会議 (25.1) で審査予定                   |
| 中長期的検討 | 1事案  | ・生計維持確認届         |                                       |

※ 平成24年7月（7月1日～7月31日まで）の約4週間分のお客様の声から抽出。

(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。

(平成23年度検討分)

|      |       |      |        |     |
|------|-------|------|--------|-----|
| 27事案 | 実施済   | 23事案 | 中長期的検討 | 4事案 |
|      | 実施作業中 | 0事案  | 実施困難   | 0事案 |
|      | 検討中   | 0事案  |        |     |

※ 平成23年7月~平成24年3月分の毎月のお客様の声を抽出。

## ○個別事務所マナー指導(サービス推進部とりまとめ)

(9月12日現在)

### 16事案

※ 平成24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

(平成23年度対応分)

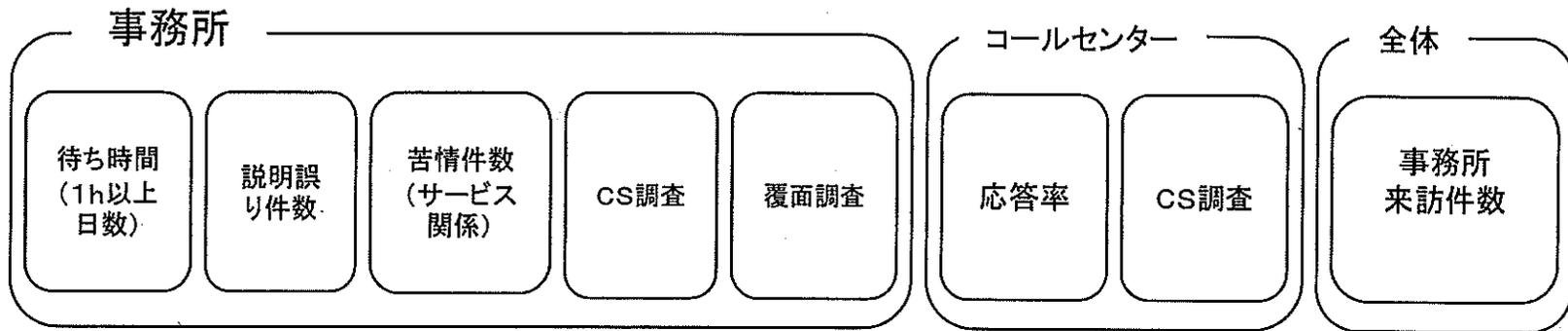
87事案

# 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)

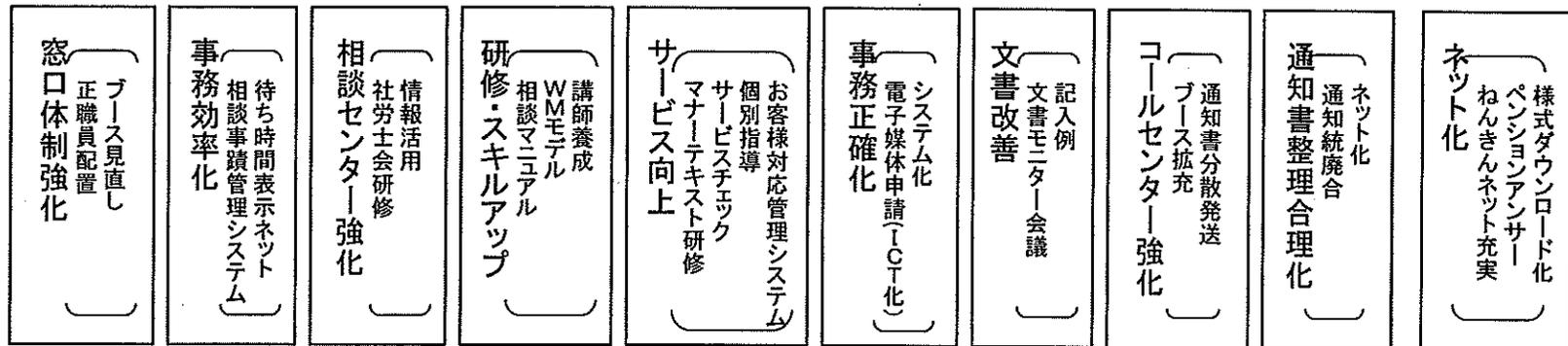
目的

顧客満足(迅速・正確・親切) / 費用対効果

指標



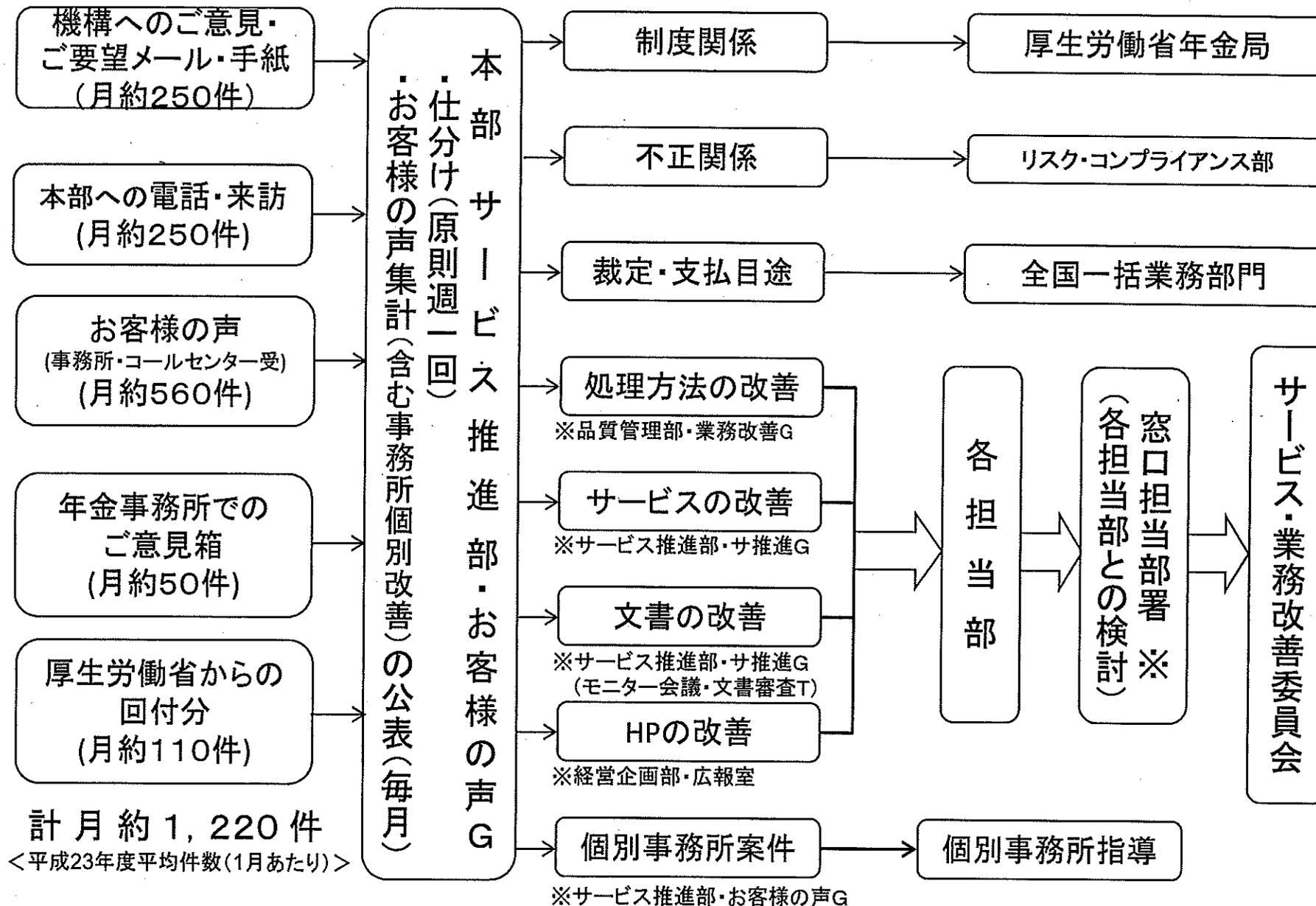
対策



状況



# 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



# 機構の今後の事業展開イメージ

## 記録事業

- ・平成 25 年度完了
- ↓
- ・約 1,500 名の正規職員の転用
- ・組織の信頼回復と職員の誇り

## ICT化

- ・申出電子化
- ・ねんきんネット
- ↓
- ・事務軽減
- ・記録問題、事務処理誤り防止
- ・お客様サービス

## 地域事業

- ・パンフレット
- ・国民年金の収納率向上
- ・大学・高校等での説明 ⇨ 「世代と世代の支え合い」
- ・地域での連携 の浸透

## 相談

- ・ブースの正職員拡大
- ・制度改正への対応
- ・研修の体系化 ⇨
- ・CS向上
- ・CS教育の徹底
- ・ES向上