

日本年金機構

実績報告書関係補足資料

- 【資料3-1-①】 お客様対応業務システムの導入
- 【資料3-1-②】 1人当たりの相談時間の推移
- 【資料3-1-③】 外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査における全体としての満足度の推移（年金相談窓口）
- 【資料3-1-④】 アニュアルレポートの企画・原稿作成業務 調達結果

お客様対応業務システムの導入

1. お客様対応業務システムの導入について

第一期中期計画において、お客様の声の内容を蓄積、対応を管理し、分析を行うためのデータベースを構築するため、平成22年度中に導入に向けた必要な調査・検討を行い、平成23年度中の導入・稼働を目指すことを掲げた。

平成22年12月に「お客様対応業務システム」の基本計画書(業務設計書)を策定し、その後、開発方式の検討及び開発規模の見積もり結果等から、平成23年度中の稼働が困難であることが判明したため、開発スケジュールの見直しを検討し、平成23年9月30日に行われた理事会に付議し平成25年9月に稼働することとなった。

お客様対応業務システムの登録件数(平成25年9月～平成26年3月末)

お客様対応業務システム	お客様の声	お客様からの苦情等を蓄積	9,074件
	事件・事故・事務処理誤り	事務処理誤り等を蓄積	3,270件
	年金相談事跡	年金相談の事跡を蓄積	4,404,877件

※お客様の声および事件・事故・事務処理誤り(以下「事務処理誤り等」という。)は1案件で続報が登録された件数もカウントしている。

2. お客様対応業務システムの導入効果について

お客様対応業務システムの導入により、次のとおり業務の効率化等が図られた。

(1) 業務の効率化について

①登録に係る入力負担の軽減

- ・基礎年金番号からお客様情報(氏名、住所等)の自動登録
- ・文字入力から選択方式の項目を多く採用

②システム上で自動集計

- ・お客様の声の分類区分集計及び統計資料
- ・時間別の待ち時間及び相談件数等の集計

③受付簿の廃止

- ・お客様の声及び事務処理誤り等における受付簿が不要となった

(2) 情報の共有化について

- ①お客様の声、事務処理誤り等、年金相談事跡を機構全体で共有できるとなった。

- ②進捗状況がシステム内でリアルタイムに確認が可能となった。

※情報管理の観点から閲覧には一定の権限（管理職以上等）が必要

(3) 上記情報の共有化によるお客様対応について

- ①お客様の過去の対応状況、他拠点（コールセンターへの入電を含む）の対応経過の確認が可能となり、その対応状況等を踏まえた対応の実現。

また、事務処理誤り等については、他拠点の発生状況を拠点長が確認できることにより、自拠点内へ注意喚起が可能となった。

- ②お客様の声や事務処理誤り等において、各拠点長が未完了案件の把握が簡便となり進捗管理が容易になったと同時に、ブロック本部及び本部でも各拠点のお客様対応や事務処理等の進捗管理が容易となり、適切な支援及び指導が可能となった。

特に、進捗がみられない拠点に対しては、システム上でのアラート表示や督促メールの送信などにより、お客様対応の進捗管理の強化となった。

3. お客様の声の活用について

目的に沿った検索・集計が可能となったことや、情報の展開が迅速化されたことにより、問題発生 の 把握 や、各部との連携が図られる。

(1) お客様からの改善要望への対応について

お客様から通知書、ホームページ、業務の改善要望について、適宜、担当部署等に情報提供を行い、連携し改善を図っている。

《具体例は別添のとおり》

(2) お客様の声から迅速に対応した例について

日本年金機構を装った不審メールについて、お客様からのご意見・ご要望メールや入電から迅速に把握し、ご意見・ご要望メールについては、注意喚起のメールを返信するとともに、品質管理部及び広報室と連携し、機構ホームページでの注意喚起と職員への情報提供を実施した。（平成 26 年 6 月）

お客様の声の活用の具体例

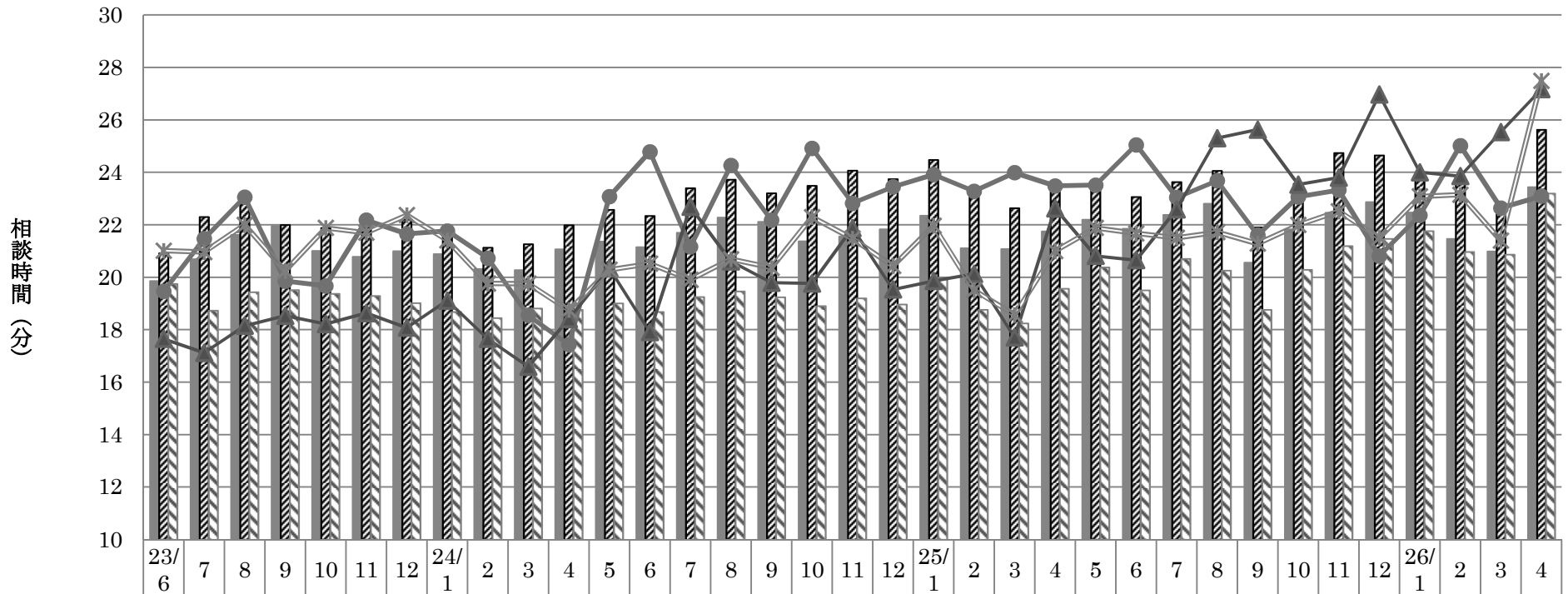
- ① 「聴覚障害者にもわかりやすい啓発ビデオを作成して欲しい」というご意見から、視覚及び聴覚に障害のあるお客様向けの年金制度説明資料（スライドショー）を作成し、ホームページに掲載（平成 25 年 12 月）
- ② 「海外からの帰国時の手続きについてホームページ掲載してほしい」というご意見から、ホームページの項目に「帰国した時の手続き」を設け帰国された際にどのような手続きが必要なのか分かりやすく記載（平成 25 年 12 月）
- ③ 『「養育期間標準報酬月額特例申出書」の裏面の添付書類欄について、添付書類である住民票の有効期限が記載されていないので有効期限を明記してほしい』というご意見から、当該申出書に裏面に「提出日から遡って 60 日以内に発行されたものを提出ください。」を追加（平成 26 年 3 月）
- ④ 「ねんきんネットについてアクセスキーを使用した新規ご利用登録（ユーザーID の即時発行）においても、フリーメール（無料で取得できるメールアドレス）の登録を可能としてほしい」というご意見から、ユーザーID の即時発行についてもフリーメールアドレスを追加（平成 26 年 3 月）
- ⑤ 「ねんきんネットでの国民年金保険料の納付データの反映に時間を要するので納付データの反映の時間を短縮してほしい」というご意見から、年金記録は約 1 カ月ごとに更新される旨の表示を強調するとともに、更新頻度の日次化のシステム開発を予定（平成 27 年 1 月）

1人当たりの相談時間の推移

1. 全国平均では20～23分で推移。南関東ブロック平均では21～26分、中部ブロック平均では18～23分で推移。
2. 大規模事務所(新宿)では17～25分、中規模事務所(中村)では17～27分、小規模事務所(本渡)19～27分で推移。

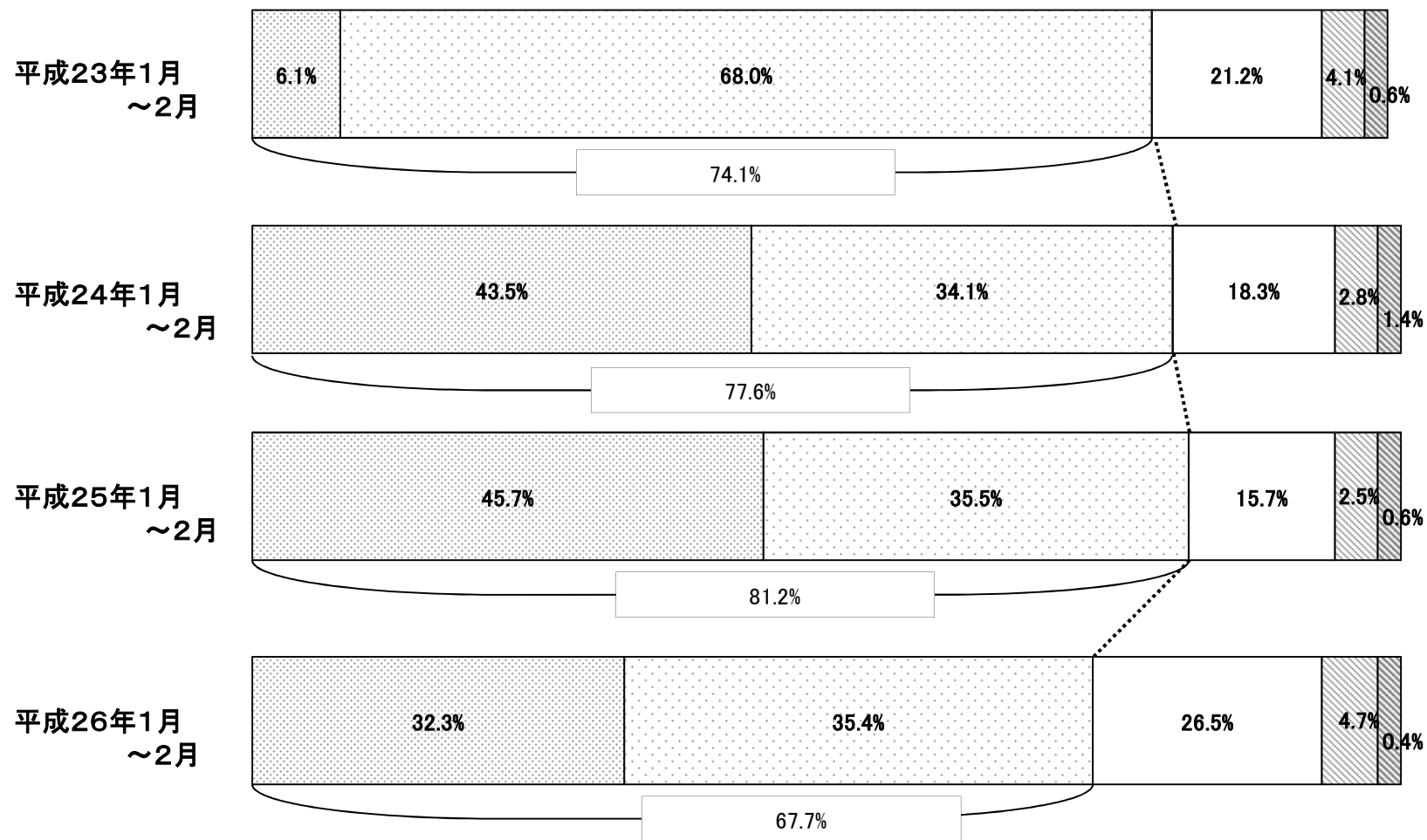
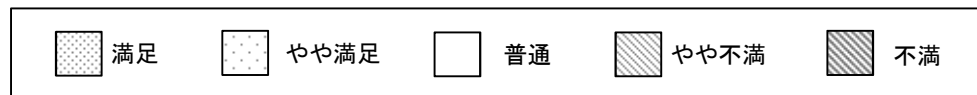
備考：推移のデータが採れる平成23年6月以降から推移を調べた。また、年間を通して件数が安定する老齢年金に関する相談時間の推移を比較した。

相談時間の推移グラフ（老齢年金に関する相談）



	23/6	7	8	9	10	11	12	24/1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	25/1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	26/1	2	3	4
■ 全国平均	20	21	22	22	21	21	21	21	20	20	21	21	21	22	22	22	21	22	22	22	21	21	22	22	22	22	23	21	22	22	23	22	21	21	23
▨ 南関東ブロック	21	22	23	22	22	22	22	22	21	21	22	23	22	23	24	23	23	24	24	24	23	23	23	23	23	24	24	22	24	25	25	24	24	23	26
▧ 中部ブロック	20	19	19	20	19	19	19	19	18	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	20	19	18	20	20	20	21	20	19	20	21	21	22	21	21	23
● 新宿年金事務所	19	21	23	20	20	22	22	22	21	19	17	23	25	21	24	22	25	23	23	24	23	24	23	24	25	23	24	22	23	23	21	22	25	23	23
▲ 中村年金事務所	18	17	18	19	18	19	18	19	18	17	18	20	18	23	21	20	20	22	20	20	20	18	23	21	21	23	25	26	24	24	27	24	24	26	27
* 本渡年金事務所	21	21	22	20	22	22	22	21	20	20	19	20	21	20	21	20	22	21	20	22	20	19	21	22	22	22	22	21	22	23	22	23	23	21	27

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査 における全体としての満足度の推移(年金相談窓口)



アニュアルレポートの企画・原稿作成業務 調達結果

(単位：円)

	落札契約業者	契約金額	予定価格	応札業者数
平成 22 年度 (2009 版)	(株)商業デザインセンター	8,446,200	9,150,991	3 者
平成 23 年度 (2010 版)	(株)商業デザインセンター	9,179,100	9,539,991	2 者
平成 24 年度 (2011 版)	(株)商業デザインセンター	9,089,850	9,178,995	2 者
平成 25 年度 (2012 版)	(株)商業デザインセンター	8,085,000	9,134,998	2 者
平成 26 年度 (2013 版)	(株)商業デザインセンター	5,832,000	9,025,715	1 者

(注 1) 平成 22 年度から平成 24 年度は企画競争、平成 25 年度以降は一般競争入札
(総合評価落札方式) にて調達。

(注 2) 企画のページ数について、平成 22 年度については、100 ページ、平成 23 年
度以降は 130 ページ、平成 26 年度は基本編 30 ページ程度および資料編 100
ページ程度として調達。