

**お客様満足度アンケート調査・外部調査機関窓口等調査・  
コールセンターお客様満足度調査を踏まえた改善策の検討**

**平成25年6月**



**日本年金機構**

Japan Pension Service

**サービス推進部**



# 1. 相談関係

## (1) 相談体制の充実

- 相談窓口体制の強化のため、中、大規模事務所を中心に、難易度の高い相談対応ブース(障害年金、離婚分割、雇用との調整、併給調整等)は、基本的にスキルを持った正規職員で対応する体制(窓口ブースの4割相当を正規職員が対応)を構築します。
- 今後、年金機能強化法、年金生活者支援給付金法及び被用者年金制度一元化等に対応するため、バックヤードについても極力平成27年度当初までにバックヤード従事者のうち4割が正規職員となるよう努めます。

## (2) 待ち時間の短縮

- これまでも待ち時間の短縮に努めていますが、平成25年度も引き続き、以下のような対策を講じていきます。
  - ・年金事務所での来訪相談窓口管理運営マニュアルに基づく窓口仕分け(高齢、障害、遺族等)の徹底、サービス・業務改善コンテスト応募事例等の先進的な取り組み事例の全国展開。
  - ・わかりやすい「待ち時間表示」となるよう、表示の仕方及び掲示場所について改善を進めるとともに、混雑する都市部を中心に順次、相談窓口待ち人数、待ち時間をリアルタイムで表示可能な大型ディスプレイの設置を進めていきます。(平成25年度中に北海道札幌市、宮城県、広島県、福岡県を予定)

<これまでの設置箇所>

平成22年度	千葉、東京、神奈川
平成23年度	大阪、京都、兵庫、奈良
平成24年度	埼玉、愛知、岐阜、三重

## (3) 年金事務所の電話対応

- コールセンターの閑散期(主として月の上旬及び下旬、10月下旬以外。)に年金事務所の一般相談電話をIVR転送することにより、年金事務所の電話をつながりやすくします。(平成26年度目途)
- 年金相談講師養成研修において、平成23年度4月からロールプレイング形式で電話相談対応の研修を実施しており、引き続き、研修を実施するとともに、ブロック本部及び年金事務所が行う年金相談研修において、電話相談研修を取り入れ積極的に実施します。

#### (4) 研修の充実

- 相談講師養成研修や窓口装置の研修用デモシステムの改善、新規年金相談職員研修用DVD(老齢、障害、遺族)の活用により研修の充実を図るとともに、新規相談従事者となる職員、特定業務契約職員に対しスキルチェック(テスト)の実施や、「CS活動及び相談スキル向上推進のための基本方針(平成24年12月)に基づく相談研修やOJTを計画的に実施します。
- さらに、相談業務を委託する社会保険労務士についても、引き続き社会保険労務士会の実施する研修に協力し、テキストやテスト、窓口装置用研修デモシステム、新規年金相談職員研修用DVD(老齢、障害、遺族)等の提供を行います。

#### (5) プライバシーへの配慮(設備)

- プライバシーに配慮した設備となっているかを点検し、この結果を踏まえL字パーテーション、パンフレットスタンド等の設置など、国民年金、厚生年金窓口も含め引き続き必要な改善を進めていきます。

## 2. 待遇関係

#### (1) CSの徹底

- 日本年金機構のCSのさらなる向上のため、平成25年度からさらにお客様と接する職員だけでなくバックヤード職員も含めた全職員向けテキストとして「サービス推進の手引き」の作成やCS研修体系の見直し、CS関係内報(スマイルCS通信)による周知、年金事務所副所長をサービスリーダーとした日常的な取組確認の徹底など、その充実を図ります。
- 今回の調査結果については、ブロック本部のサービス相談支援部長、グループ長、および代表事務所のサービスリーダー(副所長)が参集するCS本部研修(5月23、24日)において、課題、問題点を共有化し改善を行っていきます。

#### (2) 研修の充実

- また、今回のアンケート調査の結果、さらなる改善が必要と考えられる「あいさつ(お迎え、お帰りの際)」や「言葉の使い方」「クッション言葉の活用」については、これらを中心に引き続きマナースタンダード実践テキストDVDや電話応答事例集などを活用して、ロールプレイングなどの実践的な研修を実施し、改善・向上を図ります。

#### (3) 年金事務所のアクセス改善

- 駐車場の確保については、年金事務所の状況を確認のうえ、引き続きできるだけ対応していきます。
- 年金事務所の場所の案内については、日本年金機構ホームページにおいて各年金事務所の周辺地図と併せて掲載している「Google地図」へのリンクをよりわかりやすく表示するよう改善を図ります。

※ なお、お客様満足度アンケート(自由記載含む)及び外部調査機関窓口等調査結果については、各年金事務所で内容を精査し、改善の取組みに活用します。

## 3. 年金請求関係

### (1) 請求書類の改善(わかりやすさ)

- 名前や基礎年金番号、年金加入記録などが印刷されているターンアラウンド用の老齢年金請求書について、必要な添付書類の一覧表の改善を行い、また、よりわかりやすい記入例を作成し、ホームページに掲載するとともに、「退職後の年金手続きガイド」(年金委員向け資料)に老齢年金の請求書記入例を掲載するなど、より一層のお客様の利便性を図ります。
- 「失業給付・高年齢雇用継続給付の手続きをされた方へ」や「離婚分割制度の仕組みのお知らせ」用のリーフレットをよりわかりやすいものに改善を図ります。あわせて、請求書の添付書類の説明リーフレットについても改善を図ります。

### (2) 添付書類の明確化や手続き簡素化

- 年金請求時の添付書類等を明確にして、年金事務所及びコールセンターへ徹底します。
- 厚生年金と共済年金の一元化法案や番号法案について、これらの法案及び法案運用の動向を踏まえ、お客様の手続き簡素化についての検討を行います。

## 4. ねんきんネット関係

### (1) 「ねんきんネット」の改善

- 年金受給者の年金額試算を可能とします。(平成25年4月末より)
- 「ねんきんネット」上で年金記録(加入履歴・年金見込額・年金受給情報等)を一覧形式で表示します。(平成25年度末から26年度)
- 「ねんきんネット」で保持する情報を活用し、年金請求などの入力チェックや基礎年金番号等の印字など、届書の作成を支援します。(平成25年度末から26年度)
- 5000万件に加えて、共済過去記録・基金記録のうち未だ持ち主が見つからない記録を検索可能とします。(平成25年度末から26年度)
- 「ねんきんネット」の一部の機能をスマートフォン等のモバイル機器向けに見やすく使いやすい画面で提供します。(平成25年度末から26年度)

## (2)「ねんきんネット」の普及

- 「気になる年金記録、再確認キャンペーン」の中で、「ねんきんネット」等を活用した年金記録の確認をお願いしています。(平成25年1月末より)
- 年金を受給されている方にアクセスキーを記載した「年金記録確認のお願い」のハガキを郵送しています。(平成25年2月より)
- 年金事務所にお越し頂いたお客様に、ユーザIDを即時発行できるアクセスキーを積極的に発行しています。(平成25年3月より)
- ターンアラウンド老齢年金請求書に、「ねんきんネット」周知用リーフレットを同封しています。(平成25年4月より)
- 「ねんきんネット」の利用促進のため、画面や利用しやすさの改善などの諸方策について検討します。

## 5. コールセンター関係

### (1) 対応及び業務知識研修による電話オペレーターのスキルアップ

- オペレーターのスキルアップについては、引き続き委託事業者に対して研修を充実させるとともにレベル確認テストも充実させ、これにより資質の向上を図ります。

### (2) 臨時ブースの増設

- 年一通知(6月、60席)、介護保険料変更(10月、60席)、扶養親族等申告書(11月、100席)、社会保険料控除証明書(11月～3月、100席)等ニーズに応じたブース増設を行います。
- 今年は、12月年金支給分からの特例水準の解消に対応するよう、12月の1か月間について100ブースの増席を予定。

### (3) 案内ガイダンスの変更

- 混雑期において、閑散時期への再度の架電を促すナビダイヤルガイダンスを複数パターン化(例:〇〇日以降におかけ直してください等)し、引き続き状況に応じて機動的に案内することにより、入電数の分散化を図ります。

### (4) 通知書の分散発送

- 通知書到着直後の入電の集中を緩和するため、年一通知、扶養親族等申告書、源泉徴収票等について、引き続きコールセンター管轄エリア内分散発送及び郵送料の特割、特々割の併用による分散発送を行います。
- 同一基礎年金番号、同一住所の複数の通知書(統合通知書、改定通知書、振込通知書)について同封して発送します。

**(5)Q&Aの充実**

- 特定テーマのQ&AをHPに掲載し、引き続きそもそもお客様にお電話頂かなくともすむように努めます。〔年一通知は6月、扶養親族等申告書及び控除証明書は10月、特例水準の解消は12月、源泉徴収票は1月〕

**(6)送付物の改善**

- 送付物の記載内容をお客様のわかりやすいものになるよう、引き続き見直しを行います。

※ なお、アンケートはがきには電話オペレーター別の対応案件IDを付しているため、委託事業者に調査結果をフィードバックし、個別のオペレーターに対し対応案件ごとの評価を活かして一層の対応品質の向上に努めます。