

要領第 22 号  
サービス推進部長決定  
平成 22 年 1 月 1 日制定・施行  
平成 22 年 4 月 1 日改正・施行  
平成 22 年 6 月 1 日改正・施行  
平成 22 年 9 月 8 日改正・施行  
平成 22 年 10 月 1 日改正・施行  
平成 23 年 6 月 1 日改正・施行

## お客様の声対応要領

### 目次

#### 第 1 章 総則

1. 目的
2. お客様の声の定義
3. 情報伝達に関する適用関係

#### 第 2 章 お客様の声への対応

1. 対応の基本事項
2. お客様の声を受け付けた場合の情報伝達
3. お客様の声を受け付けた場合の対応

#### 第 3 章 その他

#### 第 1 章 総則

##### 1. 目的

この要領は、日本年金機構サービス改善規程（規程第 9 号。以下「サービス改善規程」という。）第 7 条第 2 項の規定に基づき、お客様の声について、お客様の視点に立って適切に対応するとともに、サービス及び業務運営の改善に活かすため、お客様の声への対応に関して必要な事項を定めることを目的とする。

##### 2. お客様の声の定義

- (1) 「お客様の声」とは、電話、来訪、手紙、電子メール等によってお客様から寄せられた苦情、意見、要望等をいう。なお、「苦情」とは、お客様の不満の意思が確認できるものをいい、「意見、要望等」には、お客様からの積極的な意見・提案、激励を含むものとする。
- (2) 手続き等に関するお客様からの照会・相談に対して適切に説明を行

い、理解されたもの及び不満の意思が確認できないもの等については、お客様の声には含まないものとする。

- (3) 理事長へのメール・手紙又はサービス改善規程第9条により把握したお客様の意見・要望等もお客様の声に含まれるが、その対応（情報伝達を含む。）については、この要領に特別の定めがある場合を除き、別に定めるところによる。

### 3. 情報伝達に関する適用関係

職員は、本部、ブロック本部又は年金事務所の各部署で発生した問題や把握したお客様の声等に関する情報については、当該情報の性質に応じて、本要領、コンプライアンス問題事案対応要領（要領第12号）又は事件・事故・事務処理誤り対応要領（要領第20号）に定める情報伝達ルールに従い、本部関係部署へ伝達しなければならない。

お客様の声については、本要領において情報伝達ルールを定めているが、これは、「コンプライアンス問題事案対応要領」及び「事件・事故・事務処理誤り対応要領」の情報伝達ルールに劣後する。

具体的には、

- ・ お客様の声のうち、コンプライアンス問題事案対応要領第1章2に規定するコンプライアンス問題事案については、本要領の情報伝達ルールは適用されず、コンプライアンス問題事案対応要領に定める方法に基づき、情報伝達を行う。
- ・ お客様の声のうち、事件・事故等については、本要領の情報伝達ルールは適用されず、事件・事故・事務処理誤り対応要領に定める方法に基づき、情報伝達を行う。

## 第2章 お客様の声への対応

### 1. 対応の基本事項

- (1) お客様の声への対応の重要性を十分認識し、お客様の話をよく聞くこと。
- (2) お客様の立場に立って、誠実、親切、丁寧、冷静な態度で対応すること。
- (3) 説明に当たっては、専門用語にかたよらず、わかりやすい言葉で説明すること。
- (4) お客様の声を受け付けたときは、相手と話の内容を的確に把握し、記録をとること。
- (5) お客様の声を受け付けたときは、「たらい回し」しないこと。

- (6) 「責任逃れ」や「その場限りの対応」をしないこと。
- (7) 事実確認を的確に行い、正確な対応に努めるとともに、回答が遅くならないよう、迅速な対応を心がけること。
- (8) 担当者個人でかかえることなく、組織的に対応すること。
- (9) 対応できない要求には、理由を説明して理解を求め、不当な要求には、組織的に毅然とした対応をとること。

## 2. お客様の声を受け付けた場合の情報伝達

### (1) 職員から各部署の長への情報伝達

職員は、お客様の声を受け付けた場合には、以下の点に留意しつつ、速やかに各部署の長まで情報伝達を行うものとする。

- ・ 情報伝達すべきお客様の声は、対応が完了しているもののみならず、未了の状態のものを含む。
- ・ ブロック本部又は年金事務所でお客様の声を受け付けた場合は、お客様の声責任者にも情報伝達を行うものとする。
- ・ 各部署の長までの情報伝達は口頭により行うことができる。

### (2) 各部署の長からお客様の声グループへの情報伝達

各部署の長は、(1)の情報伝達等によりお客様の声を受け付けた場合には、以下の点に留意しつつ、第1報を、お客様の声を受け付けてから原則として7日以内にサービス推進部お客様の声グループ（以下「お客様の声G」という。）に情報伝達を行うものとする。

- ・ 情報伝達すべきお客様の声は、対応が完了しているもののみならず、未了の状態のものを含む。
- ・ 情報伝達は書面で行うこととし、様式1号を用いることとする。記入に当たっては、別紙1の記入例を参照すること。
- ・ 情報伝達は、日本年金機構LANシステム（以下「機構LANシステム」という。）により、記入した様式をお客様の声Gあて送付することにより行う。

なお、年金事務所でお客様の声を受け付けた場合は、お客様の声Gのほか、ブロック本部相談・給付支援部（北海道ブロック及び四国ブロックにおいては業務支援部をいう。以下「相談・給付支援部」という。）にも同時に送付することとする。

- ・ 第1報の際、対応が完了した旨の報告ができなかった場合は、第1報から原則として7日後までに第2報を、その後、対応が完了するまでの間、随時に様式1号を用いて情報伝達を行う。
- ・ 上部機関の対応を要するもの、報道機関に取り上げられる可能性の

あるもの等緊急を要する事案は、これにかかわらず速やかに情報伝達を行うものとする。

- ・ 当分の間、様式への記入及び情報伝達を行うべきお客様の声の範囲は、以下①～⑧とする。なお、当該範囲については、お客様の声に関するシステム整備に合わせ、順次拡大していくものとする。
  - ① お客様に対して文書等により回答を行う（行った）もの
  - ② お客様の声責任者・上部機関の対応を要する（要した）もの（全国的な対応を必要とするものも含む。）
  - ③ 事実関係が不明であるが、お客様が事務処理誤りである旨を主張しているもの
  - ④ 報道機関に取り上げられたもの又はその可能性があるもの
  - ⑤ サービスの向上に係るもの
  - ⑥ 社会保険関係法における制度改正等に係る意見・要望
  - ⑦ 広報・通知書等の内容・レイアウト等に関するもの
  - ⑧ その他各部署の長が情報伝達を行うべきと認めるもの
- ・ お客様の声Gは、④に該当する報告を受け付けた場合には、速やかに経営企画部広報グループ（以下「広報G」という。）に情報伝達を行う。

### （3）引継ぎが必要な場合の情報伝達

お客様の声の内容が、受け付けた部署では対応できないものであるときは、以下の情報伝達を行うものとする。

- ① お客様の声を受け付けた職員は、当該お客様の声に関する担当部署を速やかに判断し、担当部署が直ちに対応可能な場合には当該担当部署に引き継ぐものとする。この場合、書面による情報伝達を行わないことができる。

また、担当部署に直ちに引き継ぐことが困難である場合には、受け付けた職員は聴取したお客様の声の内容について、様式1号を用いて、引継ぎの旨を記載した報告書を作成する。

引継先が明確な場合は当該報告書を機構LANシステムにより引継先へ直接送付し、引継先が不明確な場合は機構LANシステムによりお客様の声Gへ送付するものとする。
- ② お客様の声Gは、引継先が不明確なお客様の声に関し、適切な引継先を決定し、速やかに引き継ぐこととする。
- ③ 他の部署から引継ぎを受けた部署における、引継ぎ後の情報伝達については、本章3（1）及び（2）と同様に行うものとする。

### 3. お客様の声を受け付けた場合の対応

#### (1) お客様の声を受け付けた部署での対応

- ① お客様の声を受け付けた職員は、以下の対応を適切に行う。
  - ・ お客様の声の内容を丁寧かつ十分に聴取し、自ら対応が可能なきときは、的確、誠実、迅速に対応する。
  - ・ お客様の声の内容が受け付けた部署では対応できないものであるときは、2(3)により適切に引き継ぐとともに、お客様にその旨を伝達する。
  - ・ 必要に応じて対応状況等について上位の管理職に報告し、対応について判断・指示を仰ぐ。
- ② お客様の声責任者は、お客様の声への対応の進捗管理を行い、担当職員等において対応が困難なもの又は相当の時間を要するもの等について、自ら率先してお客様への対応に当たり、解決に努めるものとする。
- ③ お客様の声への対応については、受付から原則として7日以内に完了するものとする。なお、7日以内に完了しない場合には、その旨を予めお客様に伝えるとともに、関係部署と連携の上、できるだけ早く完了するよう努めるものとする。
- ④ 年金事務所でお客様の声を受け付けた場合、年金事務所での完結させることが基本であるが、解決困難なときは、ブロック本部相談・給付支援部にお客様への対応に関する支援又は助言を要請するものとする。
- ⑤ お客様から文書等による回答を求められた場合について、ブロック本部でお客様の声を受け付け、回答する場合はお客様の声Gに、年金事務所でお客様の声を受け付け、回答する場合はブロック本部相談・給付支援部に、事前協議を行うものとする。なお、ブロック本部相談・給付支援部は、特異な案件と判断した場合には、お客様の声Gに協議するものとする。

#### (2) ブロック本部及び本部における対応

- ① ブロック本部（相談・給付支援部）は、年金事務所でお受け付けたお客様の声への対応について、支援又は助言の要請があった場合その他必要と認める場合は、適時適切にお客様への対応に関する個別の支援を行い、問題の解決に努める。それでもなお解決困難な場合には、本部お客様の声Gに対し、支援又は助言を要請するものとする。
- ② 本部は、以下の対応を適切に行う。
  - ・ お客様の声Gは、年金事務所又はブロック本部でお受け付けた個別のお客様の声への対応に関し、ブロック本部から支援又は助言の要

請があった場合には、関係部署に対し、ブロック本部又は年金事務所への支援を行うよう指示する。当該指示を受けた関係部署は、ブロック本部又は年金事務所への個別の支援を行う。

- ・ お客様の声Gは、本部の関係部署におけるお客様の声を踏まえたサービス及び業務運営の改善の状況について、進捗管理を行う。
- ・ お客様の声Gは、2（2）の情報提供に基づき、お客様の声全体の傾向把握・分析等を行い、リスク・コンプライアンス部リスク管理グループ（以下「リスク管理G」という。）、品質管理部品質管理グループ（以下「品質管理G」という。）と連携し、必要に応じて、本部の関係部署に対し、別添の手順に定めるところにより、サービス及び業務運営の改善に係る検討・対応指示を行う。
- ・ お客様の声Gは、お客様の声の内容及びその対応状況等について、定期的にサービス改善委員会に報告する。また、適時適切に理事会及び運営評議会に報告する。
- ・ お客様の声Gは、社会保険関係法における制度改正等に係る意見・要望について、厚生労働省に情報提供する。

③ 本部の関係部署は、お客様の声に応じ、以下の必要な対応を行う。

ア リスク・コンプライアンス部コンプライアンスグループ（以下「コンプライアンスG」という。）は、コンプライアンス規程（規程第6号）等に基づくコンプライアンス確保に係る業務を行う。

このため、お客様の声Gは、報告を受けてから速やかに、コンプライアンス問題事案に該当すると認められるお客様の声について、コンプライアンスGに情報伝達を行う。

イ リスク管理Gは、リスク管理規程（規程第7号）等に基づくリスク管理に係る業務を行う。

このため、お客様の声Gは、リスク・コンプライアンス部長が必要と認める類型に該当するお客様の声について報告を受けてから速やかに、及びリスク・コンプライアンス部長が必要と認める事項について定期的に、リスク管理Gに情報伝達を行う。

ウ 品質管理Gは、業務管理規程（規程第8号）等に基づく業務管理に係る業務を行う。

このため、お客様の声Gは、お客様の声について、適時適切に品質管理Gに情報伝達を行う。

エ 広報Gは、広報実施規程（規程第18号）等に基づくお客様の声の公表に係る業務を行う。

このため、お客様の声Gは、お客様の声の内容及びお客様の声を

踏まえたサービス及び業務運営の改善の状況等について、公表資料を作成の上、広報Gに情報伝達を行う。

オ その他本部の関係部署は、業務の企画・管理部署として、お客様の声を踏まえ、サービス及び業務運営の改善に向けた対応を行う。

このため、お客様の声Gは、お客様の声に関する情報について、適時適切に、関係部署に対し情報伝達を行う。

### 第3章 その他

1. この要領は、平成22年1月1日から施行する。
2. この要領の改廃については、サービス推進部長が決定する。
3. この要領の施行前に受け付けたお客様の声については、内容に応じて厚生労働省又は日本年金機構が引き継ぐものとする。
4. 平成23年6月1日改正による改正前の様式1号については、平成23年6月30日までの間、使用して差し支えないものとする。

# お客様の声

# 報告

様式1号

報告者	都道府県名(年金事務所の場合のみプルダウン選択)		<input type="checkbox"/> 本部 (部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> ブロック本部 (ブロック本部名、部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> 年金事務所・事務センター名(事務所名orセンター名、部署名、グループ名も入力)				
	部署名		役職	氏名			
報告書作成者	部署名		役職	氏名			
報告年月日	平成 年						
件名	について			第〇報			
報告内容	①受付区分	②受付年月日	平成 年	③受付時刻	~	④対応時間	
	⑤対応者	部署名		役職		氏名	
	⑥お客様情報	お客様区分	お客様名(匿名か入力か)選択→				
		住所					
		性別	生年月日	年	電話(1)		
		基番	-		電話(2)		
		整理記号	-	事業所名			
		備考					
	⑦申し出内容	(850文字)					
	⑧声区分	⑨苦情区分	⑩要因分類				
	⑪代理者情報	代理者区分	代理者名(匿名か入力か)選択→				
		性別	生年月日	年	電話(1)		
		基番	-		電話(2)		
		住所					
	事実関係(事象/原因)	(400文字)					
①対応完了者(上記⑤と同じであれば同上を選択)	部署名		役職		氏名		
②対応完了年月日	平成 年						
対応(引継事項があれば【引継】と明記してください)	(500文字)						

【本部記入欄】	担当部署	to	分析	(報告者記入欄)	お	-2011
		cc	区分			



報告者	都道府県名(年金事務所の場合はのみプルダウン選択)		<input type="checkbox"/> 本部 (部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> ブロック本部 (ブロック本部名、部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> 年金事務所・事務センター名(事務所名orセンター名、部署名、グループ名も入力)							
	部署名		役職	氏名						
報告書作成者	部署名		役職	氏名						
報告年月日	平成 年									
件名				第○報						
お客様の声 又は 判明契機  850 ↑残りの 文字数	①受付区分		②受付年月日	平成 年	③受付時刻	~	④対応時間			
	⑤対応者	部署名		役職		氏名				
	⑥お客様情報	お客様区分		お客様名(匿名か入力か)選択→						
		住所				性別	生年月日	年	電話(1)	
		基番			—			電話(2)		
		整理記号	—	事業所名						
		備考								
	⑦申し出内容	(850文字)								
	⑧声区分		⑨苦情区分		⑩要因分類					
	⑪代理者情報	代理者区分		代理者名(匿名か入力か)選択→						
性別			生年月日	年	電話(1)					
基番				—	電話(2)					
住所										
報告内容  「事件・事故・事務処理誤り報告」へ変更する際の追加記載項目	報告区分	誤り区分	制度区分	原因区分	影響金額区分	案件区分	公表の可否			
	選択	選択	選択	選択	選択	選択	選択			
	報告変更年月日	報告変更理由								
	件名									
	判明年月日	影響範囲		影響額	円					
	発生年月日	影響額内容区分		選択	影響発生期間					
	個人情報の漏えい	選択	名	影響に関する特記事項						
	原因									
	再発防止策									
	事実関係(事象/原因)	(400文字)								
対応(引継事項があれば【引継】と明記してください)	①対応完了者(上記⑤と同じであれば同上を選択)	部署名		役職		氏名				
	②対応完了年月日	平成 年								
	(500文字)									

(本部記入欄)	担当部署	分析	区分	(報告者記入欄)	-2011
---------	------	----	----	----------	-------

# お客様の声

報告

様式1号

報告者	都道府県名(年金事務所の場合のみプルダウン選択) <input type="checkbox"/> 本部 (部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> ブロック本部 (ブロック本部名、部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> 年金事務所・事務センター名(事務所名orセンター名、部署名、グループ名も入力) 青 森 ← 青森年金事務所 厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ											
	部署名	厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ			役職	ブロック本部長	氏名	年金 太郎				
報告書作成者	部署名	厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ			役職	ブロック本部長	氏名	年金 太郎				
報告年月日	平成 23 年 5月31日											
件名	厚生年金保険料の支払いに対する苦情 について											
報告内容  お客様の声 又は 判明契機  850 ↑残りの 文字数	①受付区分	電話	②受付年月日	平成 23 年 5月31日			③受付時刻	13:40 ~ 14:10		④対応時間	0時30分	
	⑤対応者	部署名	厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ			役職	一般職	氏名	年金 二郎			
	⑥お客様情報	お客様区分	受給者	お客様名(匿名か入力か)選択	入力		年金 三郎					
		住所	東京都杉並区高井戸西1-1-1									
		性別	男	生年月日	平成 25 年 5月31日			電話(1)	080- 1234-5678			
		基番	1234-567896			—	1150	電話(2)	090- 3456-6623			
		整理記号	麹町	—	けいと	事業所名		日本年金株式会社				
		備考										
	⑦申し出内容	(850文字)										
	⑧声区分	激励	⑨苦情区分	苦情3(対応不要)			⑩要因分類(1)健保及び厚年の適用・徴収					
	⑪代理人情報	代理人区分	夫		代理人名(匿名か入力か)選択	匿名						
		性別	男	生年月日	昭和 62 年 3月3日			電話(1)	080- 1234-5678			
		基番	1234-567896			—	1150	電話(2)	090- 3456-6623			
		住所	東京都杉並区高井戸西1-1-1									
	事実関係(事象/原因)	(400文字)										
対応(引継事項があれば【引継】と明記してください)	①対応完了者(上記⑤と同じであれば同上を選択)	同上	部署名				役職	氏名				
	②対応完了年月日	平成 23 年 3月14日										
	(500文字)											

[本部記入欄]	担当部署	分析	区分	(報告者記入欄)	お	-2011

報告者	都道府県名(年金事務所の場合のみプルダウン選択) <input type="checkbox"/> 本部 (部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> ブロック本部 (ブロック本部名、部署名、グループ名も入力) <input checked="" type="checkbox"/> 年金事務所・事務センター名(事務所名orセンター名、部署名、グループ名も入力)									
	青森 青森年金事務所 厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ									
報告書作成者	部署名	厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ	役職	ブロック本部長	氏名	年金 太郎				
報告年月日	平成 23 年		5月31日							
件名	厚生年金保険料の支払いに対する苦情 について					第〇報	第1報で完了			
お客様の声 又は 判明契機  850 ↑残りの 文字数	①受付区分	電話	②受付年月日	平成 23 年 5月31日	③受付時刻	13:40 ~ 14:10	④対応時間	0時30分		
	⑤対応者	部署名	厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ	役職	一般職	氏名	年金 二郎			
	⑥お客様情報	お客様区分	受給者	お客名(匿名か入力か)選択→	入力	年金 三郎				
		住所	東京都杉並区高井戸西1-1-1							
		性別	男	生年月日	平成 25 年 5月31日	電話(1)	080- 1234-5678			
		基番	1234-567896		- 1150	電話(2)	090- 3456-6623			
		整理記号	麹町	けいと	事業所名	日本年金株式会社				
	備考	(850文字)								
	⑦申し出内容									
	⑧声区分	激励	⑨苦情区分	苦情3(対応不要)	⑩要因分類	(1)健保及び厚年の適用・徴収				
⑪代理者情報	代理者区分	夫	代理者名(匿名か入力か)選択→	匿名						
	性別	男	生年月日	昭和 62 年 3月3日	電話(1)	080- 1234-5678				
	基番	1234-567896		- 1150	電話(2)	090- 3456-6623				
	住所	東京都杉並区高井戸西1-1-1								
報告内容	報告区分	誤り区分	制度区分	原因区分	影響金額区分	公表の可否				
	選択してください	選択してください	選択してください	選択してください	選択してください	選択してください				
	報告変更年月日			報告変更理由						
	件名									
	判明年月日			影響範囲	影響額	円				
	発生日月日			影響額区分	影響発生期間					
	個人情報の漏えい	選択	名	影響に関する特記事項						
	原因									
	再発防止策									
	事実関係(事象/原因)	(400文字)								
対応(引継事項があれば【引継】と明記してください)	①対応完了者(上記⑤と同じであれば同上を選択)	同上	部署名	役職	氏名					
	②対応完了年月日	平成 23 年 3月14日								
	(500文字)									

お客様の声

報告

様式 1号

①受付区分を以下より選択  
 ・電話  
 ・来訪  
 ・来訪(意見箱)  
 ・文書  
 ・メール  
 ・その他

該当事業所にチェックを入れる

管理者の部署名・役職・氏名を入力

第〇報を以下より選択  
 ・第1報で完了  
 ・第1報続報有  
 ・第1報  
 ・第2報  
 ・第3報  
 ・第4報  
 ・第5報  
 ・第6法以上申出内容追記  
 ※第2報以降の連絡内容は、朱書きで追記するようにしてください。

お客様情報を以下より選択  
 (従来の1号様式との相違点として、代理人からの申し出の場合は、代理人情報の入力は下の欄になります)  
 ・被保険者  
 ・受給者  
 ・事業所関係  
 ・社労士  
 ・市町村  
 ・請願  
 ・意見箱  
 ・不明

お客様名を入力する場合→入力を選択  
 お客様名を入力しない場合→匿名を選択

お客様の申し出内容を入力

代理人(続柄)を以下より選択  
 ・夫  
 ・妻  
 ・子  
 ・孫  
 ・父母  
 ・祖父母  
 ・兄弟姉妹  
 ・社労士  
 ・その他

報告者	都道府県名(年金事務所の場合のみプルダウン選択) <b>青森</b>		<input type="checkbox"/> 本部(部署名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> ブロック本部(ブロック本部名、グループ名も入力) <input type="checkbox"/> 年金事務所・業務センター(業務所名orセンター名、種電名、グループ名も入力) 青森年金事務所 厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ				
作成者	部署名	厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ	役職	ブロック本部長	氏名	年金 太郎	
報告年月日	平成	23	年	5月	31日		
件名	厚生年金保険料の支払いに対する苦情について					第〇報	第1報で完了
①受付区分	電話	②受付年月日	平成 23 年 5月 31日	③受付時刻	13:40 ~ 14:10	④対応時間	0時30分
⑤対応者	部署名	厚生年金適用調査課 管理厚生年金グループ	役職	一般職	氏名	年金 太郎	
⑥お客様情報	お客様区分	事業所関係	お客様名(匿名か入力か)選択	入力	年金 三郎		
	住所	東京都杉並区高井戸西1-1-1					
	性別	男	生年月日	平成 25 年 5月 31日	電話(1)	080-1234-5678	
	基番	1234-567896	-	1150	電話(2)	090-3456-6623	
	整理記号	袖町 - けいと	事業所名	日本年金株式会社			
	備考	(850文字)					
⑦申し出内容	以下より選択 ・苦情 ・意見 ・要望 ・激励 ・その他						
	以下より選択 ・苦情1(重大) ・苦情2(要対応) ・苦情3(対応不要) ・その他						
	以下選択(複数ある場合手入力) (1)健保及び厚年の適用・徴収 (2)国年の適用・徴収 (3)年金給付 (4)職員等の対応 (5)機構のHP (6)電話の不通 (7)個人情報配慮 (8)激励 (9)不適正な予算執行 (10)不祥事 (11)その他						
	⑧声区分	激励	⑨苦情区分	苦情3(対応不要)	⑩要因区分	健保及び厚年の適用・徴収	
代理人情報	代理人区分	夫	代理人名(匿名か入力か)選択	匿名	性別	男	
	生年月日	昭和 62 年 3月 3日	電話(1)	080-1234-5678	電話(2)	090-3456-6623	
	基番	1234-567896	-	1150			
事実関係(事象/原因)	(400文字)						
	400 ↑残りの文字数						
対応(引継事項があれば【引継】と明記してください)	(500文字)						
	500 ↑残りの文字数						
①対応完了者(上記⑥と同じであれば向上を選択)	同上	部署名	役職	氏名			
②対応完了年月日	平成 23 年	5月	14日				
(本部記入欄)	担当部署	分析	区分	(報告者記入欄)	お	-2011	

本部記入欄です

## お客様の声に基づくサービス及び業務改善の進捗管理等処理手順

## 1. 事前仕分け

## (1) 仕分けチーム

日々寄せられるお客様の声への対応を図るため、当分の間、サービス推進部を中心として、監査部、経営企画部、リスク・コンプライアンス部、品質管理部からなる仕分けチームを設置する。

また、審議する案件に応じて、他の部署も仕分けチームに参加することができる。

仕分けチームの庶務については、お客様の声Gが行う。

## (2) 仕分けの手順

## ① サービス推進部による1次仕分け

お客様の声Gは、お客様の声（理事長へのメール・手紙取扱要領（要領第23号）に基づき受け付けたものを含む。）への対応について、以下の分類で1次仕分けを行い、各担当部署へ情報提供または対応を指示する。以下のア～オのうち、明らかにア、イ、エ、オと分類できるものについて仕分けを行い、アについては厚生労働省年金局（以下「年金局」という。）へ、イについてはリスク・コンプライアンス部または品質管理部へ、エ、オについては各担当部署へ送付する。

ア 年金局へ情報提供するもの（制度に関するもの）

イ 理事長等幹部にあげ、緊急に対応すべきもの（不正・重大事故等）

ウ サービス及び業務改善を検討すべきもの

エ 本人への回答を行うもの（上記ア～ウ以外）

オ 情報提供

## ② 仕分けチームによる2次仕分け

上記①の1次仕分けにおいて、「ウ サービス及び業務改善を検討すべきもの」と整理されたもの、若しくは判断を留保したものについて、仕分けチームによる2次仕分けを行う。

なお、理事長等から別途検討指示があったものについては、2次仕分けその他必要な対応を行う。

## 2. 仕分け後の具体的作業

## (1) 年金局へ情報提供するもの（制度に関するもの）

お客様の声Gで、適宜、年金局に情報提供した後、月次の分析表をとりまとめ、サービス改善委員会に報告する。

- (2) 理事長等幹部にあげ、緊急に対応すべきもの（不正・重大事故等）  
リスク・コンプライアンス部や品質管理部が関連部署と連携の上、早急に対応（本人への回答が必要と考えられる場合の回答作成を含む）し、その対応結果について、お客様の声Gに情報提供を行う。
- (3) サービス及び業務改善を検討すべきもの
- ① 仕分けチームによる2次仕分けの検討の結果、サービス及び業務改善を検討すべきと判断されたものについて、お客様の声Gは、各担当部署及び窓口とりまとめ部署（当該案件がお客様への接遇等サービス改善に関するものである場合（年金相談含む）及びお客様向け文書に関するものである場合にはサービス推進部サービス推進グループ、当該案件が業務改善に関するものである場合には品質管理部業務改善グループ、当該案件が機構のホームページに関するものである場合には広報Gをいう。以下同じ。）に検討指示を行う。
  - ② 検討指示を受けた各担当部署は、指示を受けた月の翌月末日までに対応の方向性を検討し、その検討結果について、各々、窓口とりまとめ部署へ別紙様式1により報告する。
  - ③ 窓口とりまとめ部署は、検討状況の進捗管理を行うとともに、必要に応じて各担当部署と打合せを行い、更なる検討を行う。
  - ④ 窓口とりまとめ部署は、各担当部署の検討結果について、別紙様式2を作成し、お客様の声Gに事前に報告した上で、サービス・業務改善委員会に報告する。なお、窓口とりまとめ部署は、必要に応じて各担当部署のサービス・業務改善委員会への出席を求めることができる。
  - ⑤ お客様の声Gは、前記④により窓口とりまとめ部署から報告を受けた別紙様式2をとりまとめた総括表を作成し、サービス・業務改善委員会に報告する。
- (4) 本人への回答を行うもの（上記（1）～（3）以外）  
各担当部署は、原則1か月以内に本人に回答し、結果をお客様の声Gへ報告する。

## お客様の声に基づき業務改善を検討するもの

1. 事案	
2. 受付日 (サービス推進部 からメール等が 回付された日付 を記載してくだ さい)	平成 年 月 日
3. 申立人 (匿名の場合は記 載の必要なし)	
4. 改善要望内容 (ポイントを記載 の上、対応依頼 のあったメール 等の本文を添付 してください)	
5. 検討の方向性	検討中 ・ 中長期的検討 ・ 実施作業中 実施済 ・ 実施困難 (いずれかに○をつける。)
6. 業務改善の検討 の内容	
7. 回答案 (個別回答が必要 ありの場合)	

○「△△△関係」改善検討依頼事項

項番	事案	担当部署	依頼年月日	件数	改善要望内容	検討の方向性	業務改善の検討の内容

○検討の方向性 ※検討の方向性は、検討中・中長期的検討・実施作業中・実施済・実施困難の5つに分類する。

	事案数	具体例
検討中		
中長期的検討		
実施作業中		
実施済		
実施困難		
合計		—