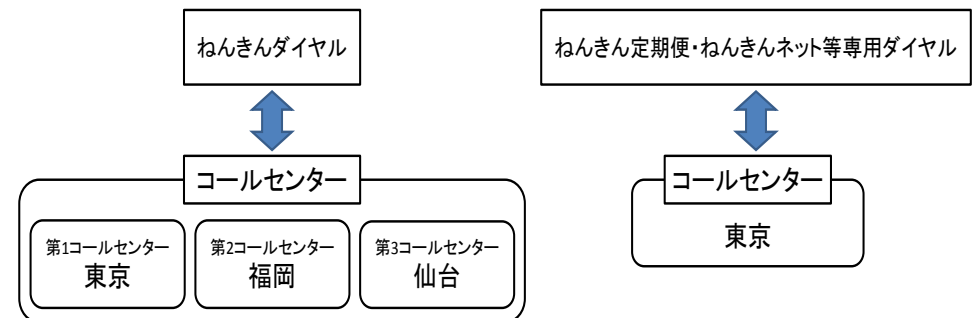


総 括 調 査 票

事案名	(30)コールセンター事業（年金電話相談事業）			調査対象 予算額	平成26年度：4,465百万円 平成25年度：4,226百万円		
所管	厚生労働省	組織	—	会計	年金特別会計（業務勘定）	調査区分	本省調査
						取りまとめ財務局	—

①調査事案の概要

1. 日本年金機構（以下「機構」という。）は、年金受給者等からの電話相談や届出用紙の送付依頼の受付のため、全国に3か所（東京・福岡・仙台）のコールセンター（ねんきんダイヤルコールセンター）を設置している。また、それ以外にねんきん定期便、ねんきんネット、ねんきん特別便、厚生年金加入記録に関する電話相談のため、東京に専用のコールセンター（ねんきん定期便専用コールセンター）を設置している。



2. 平成21年度予算執行調査においては、ねんきんダイヤルコールセンター事業の応答率向上のため効果的・効率的な運用について指摘されていることから、その後の対応状況を確認するとともに、ねんきんダイヤルコールセンター事業のより一層の効率化を図ることができないか検討する。（本調査は、平成21年度予算執行調査のフォローアップ調査として実施。）

※ 応答率＝応答数（オペレーターが対応した電話数）÷総呼数（コールセンターにかかってきた全ての電話数）

（参考）前回の調査結果及び反映状況

調査結果の概要

- 各コールセンターの総呼数に占める割合と席数の割合に乖離があるため、可能な限り等しくなるよう管轄区域を定期的に見直すことにより、全体の応答数の増加を図るべきである。
- 特に、第1コールセンターについては、維持費が高く、最大席数が少ないため、1人当たり維持費が高いことから、その引下げを図るとともに、平均処理時間の短縮等、相談対応能力の向上を図るなど、より効果的・効率的な運用を実現すべきである。
- 受給者・被保険者へ送付する書類の記載内容について、国民の視点に立って見やすさ分かりやすさ等を工夫することにより、定型的な相談に関する総呼数の縮減を図るべきである。

反映の内容等

- 管轄エリアの見直しを行い、現在、応答率の平準化を図ったところである。なお、適宜エリアについては見直しを図る予定である。
- 受給者の増等に伴い電話相談件数が伸びていることから、既存の各センターのオペレーターの席数を増設した。これにより予算額は対前年度増となるが、1人当たり維持費の引下げを図るとともに、この増席に合わせ、別に設置しているねんきん定期便専用コールセンター（内容照会等の簡易相談業務）の業務を縮小し、将来的には本コールセンターへの集約化を図る予定としている。
- 送付書類の内容等については、現在日本年金機構において民間有識者の意見を踏まえつつ、検討を行っているところである。

総 括 調 査 票

事案名 (30) コールセンター事業（年金電話相談事業）

②調査の視点

- ねんきんダイヤルコールセンター事業の効果的・効率的な運用のための取組みが着実に実施されているか。
- ねんきんダイヤルコールセンター事業についてより一層の効率化が図れないか。

③調査結果及びその分析

1. 機構では、前回調査以降、ねんきんダイヤルコールセンター事業について、以下の取組みが実施されている。

- 電話相談1件当たりの処理時間（通話時間及び後処理時間）について、後処理に係るシステム入力方法の改善等による時間短縮が図られており、【表1】のとおり、前回調査と比較して平均処理時間が約2分程度短縮されている。
- ねんきんダイヤルの各コールセンターの管轄エリアについて、各コールセンターのオペレーターの席数割合に応じた総呼数割合となるよう、定期的に見直しが行われており、【表2】のとおり、総呼数に対する均等化が図られてきているが、第1コールセンターについては他と比較して乖離が大きい。
- 受給者・被保険者へ送付する書類の記載内容等について、見やすくわかりやすいものとなるよう、「お客様向け文書モニター会議」における有識者からの意見を踏まえた見直しを行っている。

【表1】

	前回調査	今回調査	差引
電話相談1件当たりの平均処理時間	11分54秒	9分48秒	2分6秒

【表2】

コールセンター	区分	前回調査 (平成21年4月)	今回調査 (平成25年4月)
第1	席数割合(最大席数)	31.8%(210席)	31.2%(245席)
	総呼数割合	47.1%	36.4%
	乖離	15.3ポイント	→ 5.2ポイント
第2	席数割合(最大席数)	33.3%(220席)	33.6%(264席)
	総呼数割合	38.7%	30.8%
	乖離	5.4ポイント	→ 2.8ポイント
第3	席数割合(最大席数)	34.9%(230席)	35.2%(276席)
	総呼数割合	14.2%	32.8%
	乖離	20.7ポイント	→ 2.4ポイント

※1 席数割合はコールセンター全体の席数に占める各コールセンターの席数の割合

※2 総呼数割合はコールセンターにかかってきた電話数に占める各コールセンターの電話数の割合

このような取組みの結果、応答率は平成21年度の平均**44.3%**から平成25年度の平均**84.9%**と大幅に改善した。また、総呼数は平成21年度の**910万件**から平成25年度の**476万件**へと大幅に減少している。

【参考】予定されていたねんきん定期便専用コールセンターの、ねんきんダイヤル各コールセンターへの集約化については、現在でも1日当たり約6,000件の相談ニーズが継続的にあることを踏まえ実施されていない。

- ねんきんダイヤルのコールセンターの電話相談対応状況を確認したところ、オペレーター1席あたりの1か月の電話相談対応件数は【表3】のとおり**426件**であった。一方でねんきん定期便専用コールセンターについて、平均処理時間がねんきんダイヤルと近い（9分53秒）平成25年5月の電話相談対応件数を確認したところ**925件**となっており、営業時間などに違いがあるため単純比較はできないが、現状の相談件数から見れば、ねんきんダイヤルのコールセンターの席数については削減の余地があると考えられる。

【表3】

	ねんきんダイヤル コールセンター (平成25年度)	ねんきん定期便専用 コールセンター (平成25年5月)
電話相談対応件数/月	※1 356,281件	120,279件
座席数	※2 837席	130席
電話相談対応件数/席	426件	925件
平均処理時間	9分48秒	9分53秒

※1 各コールセンターの1月当たりの平均電話相談対応件数の合計

※2 各コールセンターの1月当たりの平均座席数の合計

※3 ねんきん定期便専用コールセンターの営業時間はねんきんダイヤルのコールセンターの営業時間よりも1月当たり約50時間長い

④今後の改善点 ・検討の方向性

- コールセンター事業の運用については、前回調査以降、平均処理時間の短縮や管轄エリア見直しなど様々な取組みが行われているが、更なる効率化に向け、取組みを進める必要がある。
- ねんきんダイヤルのコールセンターについては、オペレーターの席数を削減する余地があると考えられる。
一方で今後、社会保障・税一体改革に伴う年金制度改正（例えば平成27年10月施行の被用者年金一元化等）が予定されており、電話相談件数の増加が見込まれることから、これらを踏まえ、コールセンターの席数も含めたコールセンター事業の今後の運用について効率化を図る必要がある。