



年金業務・組織再生会議資料

平成19年11月12日



株式会社 **もしもしホットライン**

Marketing & Science
Our commitment for the Customer, for the Quality

All Right reserved.MOSHIMOSHIHOTLINE,INC.



受託業務の概要 (国民年金保険料の収納事業)

- 実施概要
 - 未納者に対する電話による納付勧奨及び戸別訪問員による収納
 - 文書督励等も適宜実施
 - モバイル端末システムを活用し、コールセンターと戸別訪問員が未納者接触情報を共有
- 実施体制(平成19年度事業)
 - コールセンター(最大150席)
 - 戸別訪問員(全国最大約70名)



参入及び業務拡大の動機

- 参入理由
 - 全国規模の市場規模
 - コールセンター運営で培った人材マネジメントノウハウの活用が可能
- 業務拡大の動機
 - 本事業における当社ノウハウの有効性を確認
(平成17年度事業は要求水準を達成)
 - 現業を通じ、未納者の実態や業務の課題を把握し、更に高い成果が見込めると判断




業務実績と評価

- 業務実績
 - 平成17年度事業
 - 要求水準を達成
 - 平成18年度事業
 - 国民年金関連報道の影響大
(苦情件数の増加、履行率の低下)
- 評価
 - 民間ならではの未納者の実態に即した柔軟なアプローチを敢行し、納付率がアップ
 - 事業の継続受託による業務効率アップ
 - 世論が落ち着きを取り戻せば、今後は納付率の改善は可能と予測

受託業務を通じて課題と考える点

- 未納者情報の更新に課題
 - 事業計画の軌道修正が後手に
 - 納付履行状況の追跡が困難
 - 未納者の消しこみ理由(納付履行、強制執行、免除)が把握できない
- ※17、18年度事業においては、2ヶ月だったデータ更新期間が、19年度事業より1週間に改善
- 戸別訪問の課題
 - 業務範囲の制約
 - 納付書の即時再発行ができないため、その場で収納できないという機会損失が発生



今後の業務推進に当たり、事業者として受託しやすい環境づくりについて望むこと

- 広報活動
 - 民間受託会社名を含めた積極的な広報活動
- 落札者の決定方法
 - 企画案の蓋然性を重視した評価
 - 品質を担保できるとは思えない事業者の排除
- 業務評価
 - 収納プロセスに対する評価の拡大
(会話数、面談数等、未納者との接触実績に対する評価)
 - 不可抗力発生時におけるペナルティの免責、酌量措置