

# 年金相談の状況（月次報告）

〔平成22年9月29日〕  
年金相談部

# 年金事務所の窓口相談状況（待ち時間）

平成22年

		1月	2月	3月	1月～3月 平均	4月	5月	6月	7月	8月	4月～8月 平均
1ヶ月平均待ち時間 (一般相談)	1時間以上の事務所数	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	70ヶ所	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	7ヶ所
	30分以上1時間未満の事務所数	103ヶ所	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	57ヶ所
	平均待ち時間	46分	37分	32分	38分	27分	19分	16分	11分	10分	17分
<参考> 待ち時間が1時間以上の事務所数の1日当たり平均数	記録問題	6.8ヶ所	3.8ヶ所	2.1ヶ所	4.2ヶ所	1.1ヶ所	0.7ヶ所	0.4ヶ所	0.2ヶ所	0.3ヶ所	0.5ヶ所
	一般	73.6ヶ所	44.9ヶ所	31.6ヶ所	50.0ヶ所	25.7ヶ所	12.6ヶ所	5.3ヶ所	1.6ヶ所	3.9ヶ所	9.8ヶ所

(注) 312事務所の13時時点の状況

※ 中期目標 「来訪相談について、通常期で30分、混雑期においても1時間を超えないよう待ち時間の短縮に努める。」

## 年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

## 【平成20年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)										86ヶ所	99ヶ所	95ヶ所

## 【平成21年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	71ヶ所	49ヶ所	37ヶ所	19ヶ所	25ヶ所	39ヶ所	37ヶ所	26ヶ所	34ヶ所	98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所

## 【平成22年度】

項 目		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
年金事務所 の一般年金 相談窓口	1ヶ月の待ち時間の平均が 1時間以上の年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	7ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所							

## 年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

順位	22年1月(1/4～2/5)		22年2月(2/1～2/28)		22年3月(3/1～3/31)		22年4月(4/1～4/30)		22年5月(5/1～5/31)		22年6月(6/1～6/30)	
	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均
1	板橋	2.3 時間	藤沢	2.2 時間	藤沢	2.0 時間	藤沢	2.0 時間	足立	1.2 時間	足立	1.3 時間
2	川越	2.3 時間	足立	1.9 時間	足立	1.9 時間	足立	1.8 時間	大田	1.1 時間	江戸川	1.0 時間
3	厚木	2.3 時間	板橋	1.9 時間	練馬	1.7 時間	大田	1.6 時間	中野	1.1 時間	室蘭	0.8 時間
4	藤沢	2.1 時間	厚木	1.8 時間	江戸川	1.7 時間	佐原	1.6 時間	千葉	1.1 時間	川崎	0.8 時間
5	足立	2.0 時間	幕張	1.8 時間	大田	1.6 時間	八王子	1.5 時間	杉並	1.1 時間	横浜西	0.8 時間
6	府中	2.0 時間	練馬	1.7 時間	八王子	1.5 時間	大曽根	1.3 時間	藤沢	1.0 時間	宇部	0.8 時間
7	幕張	2.0 時間	世田谷	1.7 時間	佐原	1.5 時間	越谷	1.3 時間	江戸川	1.0 時間	札幌東	0.8 時間
8	八王子	1.7 時間	豊橋	1.6 時間	越谷	1.4 時間	横浜西	1.3 時間	郡山	1.0 時間	千葉	0.8 時間
9	世田谷	1.7 時間	府中	1.6 時間	新宿	1.4 時間	守口	1.3 時間	八王子	0.9 時間	八王子	0.8 時間
10	尼崎	1.7 時間	江戸川	1.6 時間	中野	1.4 時間	厚木	1.3 時間	相模原	0.9 時間	郡山	0.7 時間
11	南福岡	1.7 時間	八王子	1.6 時間	幕張	1.3 時間	江戸川	1.2 時間	川越	0.9 時間	大曽根	0.7 時間
12	太田	1.7 時間	所沢	1.5 時間	厚木	1.3 時間	世田谷	1.2 時間	旭川	0.9 時間	南福岡	0.7 時間
13	小田原	1.7 時間	枚方	1.5 時間	世田谷	1.3 時間	川越	1.2 時間	練馬	0.9 時間	平	0.7 時間
14	横須賀	1.7 時間	佐原	1.5 時間	府中	1.3 時間	中野	1.2 時間	高津	0.9 時間	熊谷	0.7 時間
15	大田	1.7 時間	大田	1.5 時間	杉並	1.2 時間	杉並	1.1 時間	広島東	0.9 時間	板橋	0.7 時間
16	江東	1.7 時間	尼崎	1.5 時間	西宮	1.2 時間	広島東	1.1 時間	横浜西	0.9 時間	練馬	0.7 時間
17	松戸	1.7 時間	西宮	1.4 時間	広島西	1.2 時間	土浦	1.1 時間	川崎	0.8 時間	船橋	0.7 時間
18	豊橋	1.6 時間	横浜西	1.4 時間	下館	1.2 時間	平塚	1.1 時間	浦和	0.8 時間	中野	0.7 時間
19	西宮	1.6 時間	杉並	1.4 時間	千代田	1.2 時間	平	1.1 時間	厚木	0.8 時間	文京	0.7 時間
20	横浜西	1.6 時間	奈良	1.4 時間	豊中	1.1 時間	府中	1.1 時間	幕張	0.8 時間	世田谷	0.7 時間

(注)待ち時間は四捨五入しているため、例えば1.0時間の事務所でも実数値平均が1時間を超えていないケースもある。

## 年金事務所相談待ち時間ワースト20事務所 ～ 一般相談 ～

順位	22年7月(7/1～7/31)		22年8月(8/1～8/31)		22年9月(9/1～9/30)		22年10月(10/1～10/31)		22年11月(11/1～11/30)		22年12月(12/1～12/31)	
	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均	事務所	13時時点の 待ち時間の平均
1	八王子	0.7 時間	八王子	0.8 時間								
2	新宿	0.7 時間	横浜西	0.8 時間								
3	藤沢	0.7 時間	川崎	0.8 時間								
4	高津	0.6 時間	練馬	0.7 時間								
5	横浜西	0.6 時間	藤沢	0.6 時間								
6	札幌東	0.6 時間	豊橋	0.6 時間								
7	室蘭	0.6 時間	杉並	0.6 時間								
8	川越	0.6 時間	高津	0.6 時間								
9	堺西	0.6 時間	中野	0.6 時間								
10	川崎	0.5 時間	厚木	0.6 時間								
11	豊橋	0.5 時間	下関	0.6 時間								
12	江戸川	0.5 時間	港北	0.6 時間								
13	姫路	0.5 時間	大曾根	0.6 時間								
14	宇部	0.5 時間	横浜南	0.5 時間								
15	豊田	0.5 時間	奈良	0.5 時間								
16	豊中	0.5 時間	川越	0.5 時間								
17	尼崎	0.5 時間	浜松西	0.5 時間								
18	加古川	0.5 時間	姫路	0.5 時間								
19	南福岡	0.5 時間	東北福島	0.5 時間								
20	加治木	0.5 時間	武蔵野	0.5 時間								

(注) 待ち時間は四捨五入しているため、例えば1.0時間の事務所でも実数値平均が1時間を超えていないケースもある。

## コールセンターの対応状況（応答率）

平成22年

項 目		1月	2月	3月	1月～3月の 各月の単純平均	4月	5月	6月	7月	8月	4月～8月の 各月の単純平均
月間応答率	記録問題	94.5%	94.7%	94.5%	94.6%	94.8%	94.5%	94.0%	94.0%	94.7%	94.4%
	一般	56.8%	31.9%	60.9%	49.9%	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	64.1%
月間応答呼数 ／ 月間総呼数	記録問題	<u>24.0万件</u> 25.3万件	<u>34.1万件</u> 36.0万件	<u>41.9万件</u> 44.3万件	—	<u>33.6万件</u> 35.4万件	<u>19.8万件</u> 21.0万件	<u>29.6万件</u> 31.5万件	<u>22.0万件</u> 23.4万件	<u>22.4万件</u> 23.7万件	—
	一般	<u>39.3万件</u> 69.3万件	<u>40.1万件</u> 125.4万件	<u>39.4万件</u> 64.7万件	—	<u>35.9万件</u> 53.4万件	<u>24.5万件</u> 34.7万件	<u>34.4万件</u> 91.0万件	<u>26.8万件</u> 35.0万件	<u>28.3万件</u> 41.7万件	—

※ 中期目標 「中期目標期間中、毎年度の応答率が前年度の応答率と同等以上の水準を確保することとし、最終年度においては、当該  
応答率を70%以上とすることを目指す。」

(備考)

## ねんきんダイヤル月別応答状況(一般)

## 【平成20年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均
総呼数	2,316,336	1,740,211	1,838,637	757,011	639,480	940,278	1,874,383	1,515,335	698,038	1,042,294	1,478,614	1,417,205	16,257,822	—
応答呼数	180,372	217,400	232,413	210,786	226,409	256,470	303,320	352,608	291,663	367,856	409,283	378,686	3,427,266	—
応答率	7.8%	12.5%	12.6%	27.8%	35.4%	27.3%	16.2%	23.3%	41.8%	35.3%	27.7%	26.7%	(21.1%)	24.5%

## 【平成21年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	—
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	—
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	(44.3%)	49.9%

## 【平成22年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301								2,207,250	—
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045								1,232,158	—
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%								(55.8%)	64.1%

【注】主な通知書等の発送

↑

改定通知書  
振込通知書

↑ ↑

扶養親族等  
申告書

社会保険料  
控除証明書

↑

源泉徴収票

# 相談体制改善への取組について

※区分の(新)は、新たな課題設定であり、「前」は前回に比べ前進がみられるものであり、「了」は実施完了のもの

※担当部署のうち◎は、複数部署の場合のとりまとめ部署を示す

## < I 人材の確保養成 >

事 項	担当部	内 容	実施状況	区 分
①特定業務契約職員の賃金引上げ	人 事 管 理 部	○窓口年金相談業務に従事する特定業務契約職員については、処遇を改善。 ・賃金を1割引き上げ 東京の例 クラス① 9,910円/日 → 10,900円/日 クラス② 7,950円/日 → 8,750円/日 クラス③ 7,410円/日 → 8,150円/日	○5月分から実施	了
②新規相談担当者への研修	年 金 相 談 部	○新任の年金相談担当者のための研修マニュアルを作成配布し、各ブロック本部が主体となって研修を実施。 ○業務スケジュールの解説やオンライン画面の見方などを収録した研修用教材として、研修用DVDを配付する。(12枚セット:年金制度、手続き方法、窓口装置の操作など)	○4月13日マニュアル配付 ○7月30日配付	了
③ウインドマシンの研修用モデルの作成	年金相談部(◎) システム 企 画 部	○OWM研修用デモシステムの開発を行う。[11月稼働目途] ※8月10日入札		前
④相談窓口新規担当者の研修とスキルチェック	年 金 相 談 部	○一般職員及び特定業務契約職員で新規に相談窓口担当となる者について、それぞれ研修、OJT、スキルチェックの体制を整える。 (注)9月時点の在籍者についても同様のスキルチェックを9月中に実施	○8月26日指示 (9月1日より実施)	了
⑤年金相談担当特定業務契約職員のキャリアアップテストと昇給	人事管理部(◎) 年 金 相 談 部	○年金相談担当特定業務契約職員について、年に一度スキル確認テスト及び年金事務所長による評価を行い、一定水準以上の者は基本給のクラスの見直しを行う。 [9月周知、11月テスト、1月昇給]		
⑥職員の研修とキャリアアップ	経営企画部(◎) 研 修 部	○職員の研修、内部資格、キャリアアップの仕組みについて検討。		
⑦特定業務契約職員の正規職員登用制度の検討	経営企画部(◎) 人 事 管 理 部	○特定業務契約職員には雇用制限(5年)があるため、有期雇用職員から正規職員への登用制度において、相談業務に従事している職員のスキルを継続的に活かせるよう検討を行う。[年内結論、23年4月実施]		

## < II 相談業務の効率化 >

①窓口仕分けの実施	年金相談部	○窓口仕分け(届出のみの者、ターンアラウンドの年金相談者、障害・遺族年金等の複雑事例、社労士分等に仕分け、それぞれのブースへ誘導)のマニュアル策定。	○6月30日指示依頼	了
		○実施状況に基づきブロック本部により年金事務所を指導[9月実施予定]	○9月1日指示	新
②「私の履歴整理表」の活用促進	年金相談部	○記入見本を見直し、A2判に拡大して掲示するとともに、記入様式をA3判に拡大し2つ折りにして窓口配置する。受付窓口の仕分けにより、年金記録問題(特別便、定期便、標報便)の相談者全員に手渡し配布する。年金記録問題以外の一般年金相談においても、加入記録に直接関係のない相談及びターンアラウンドの老齢年金請求者以外の相談者全員に手渡し配布する。	○4月30日指示依頼	了
		記 録 問 題 対 策 部	○新年金個人情報提供システム(インターネット)の見直しに際し、「私の履歴整理表」の入力支援機能を追加することを検討する。[平成23年2月実施] ※9月2日年金記録回復委員会デモ実施	前
③額試算専用担当の育成(バックヤードでの集中的対応)	年金相談部	○額試算マニュアルを策定し、専用担当者を育成配置する。	○4月13日マニュアル配付	了
④年金相談マニュアルの即時検索	年金相談部	○単語・文章入力により、窓口装置で年金相談マニュアルの記載部分が即時検索できる「年金相談マニュアルWeb」を稼働した。	○6月28日指示依頼	了
⑤お客様の誤認事例パンフレットの作成	年金相談部	○ブロック本部や年金事務所から意見聴取したお客様の相談内容におけるよくある誤認事例を踏まえ、誤認事例のパンフレット(同じものを機構HPにも掲載)を作成する。	○8月12日指示依頼 ○8月26日ホームページ掲載	了
⑥相談記録の管理(相談事蹟管理システム)	年金相談部(◎) シ ン 画 部 企 業 部	○相談記録の事蹟管理システムについて、実例(本渡、練馬事務所)を基にモデル実証検証を行う。 [7月28日指示、8月全事務所周知・モデル事務所選定、9月～11月モデル実施、12月検証] (注)モデル実施 本渡モデル29ヶ所、練馬モデル23ヶ所		前
⑦相談待ち時間表示の改善	年金相談部	○1時間ごとの待ち時間表示を行う。(当面、発券機を活用した表示若しくは経験則による表示を行う。)	○8月23日指示依頼	了
	年金相談部(◎) 財 務 部	○待ち人数、待ち時間をリアルタイムで相談窓口を設置する大型ディスプレイやHPに掲載できる機能などを有する「相談待ち時間ネットワークシステム(仮称)」の構築について検討。(平成22年度中結論)		新
⑧再来訪者への対応	年金相談部	○再来訪者に対しては、相談を優先的に行う「優先相談カード」(仮称)の導入とともに年金相談受付票の記載簡略化(例:氏名、基礎年金番号のみの記載)を行い利便性の向上を図る。 [7月28日指示依頼、他の改正部分を含め9月に年金相談マニュアル改正予定]		前
⑨相談受付票の簡素化	年金相談部	○相談受付票について、来訪者及び担当者の負担軽減を図る観点から、相談事蹟管理システムの展開も踏まえつつ見直しを行う。[23年度中]		新

### <Ⅲ コールセンターの充実>

①コールセンターのオペレーターのスキルアップ	年金相談部	○「ねんきんダイヤル」のオペレーターのスキルアップについては、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に努める。	○4月から実施	了
②年金事務所の電話相談軽減	年金相談部	○年金事務所における電話相談の軽減策として、自動音声応答装置(IVR)の導入や電話転送の導入について現場の意見を聞きつつ検討する。 ・IVRによる転送(大阪方式) 大阪で試行実施している音声案内による電話転送について、お客様への転送案内を分かりやすいように案内を増やすことと同数を増やす効果を確認中 ・職員による電話転送(旧東京事務局方式) 旧東京事務局で実施していた職員による電話転送方式の導入について、効果及び導入コスト等を調査検討中。		前
③コールセンターから年金事務所への案内の適正化	年金相談部	○ねんきんダイヤルについては、誤案内の事例を研修に入れレベル確認テストを行うとともに、実際に年金事務所に誤案内された事例が判明の都度、周知徹底を行う。 ○専用ダイヤルについては、年金事務所へ案内すべき事例、ねんきんダイヤルへ案内すべき事例を明確化して周知を行う。	○4月から実施  ○6月実施	了
④コールセンターの集中時期の緩和 (例:11月扶養親族等申告書、社会保険料控除証明書、1月源泉徴収票)	年金相談部	○長期に電話相談が増加すると見込まれる期間においては、ねんきんダイヤルの研修室を利用してオペレーターの発注席数を増やす。[11月～3月にかけ150席増] ○特定テーマのQ&Aを作成し、オペレーターのスキルを形成するとともに、Q&AをHPに掲載し、入電を軽減させる。[扶養親族等申告書・控除証明書は11月を目途に実施、源泉徴収票は1月を目途に実施]		前
⑤コールセンターと年金事務所の連携強化	年金相談部	○コールセンターと年金事務所の連携強化のため、各コールセンターとコールセンターの所在地ブロック本部・主要年金事務所との連絡の場を設ける。	○8月18日指示	了
⑥コールセンターの増強	年金相談部	○年金事務所に入った一般的な電話相談については「ねんきんダイヤル」に転送し、これを優先的に受ける体制とするために第4コールセンターの設置について検討する。[23年度予算要求]		前

## <Ⅳ その他>

①混雑事務所の個別対策	年金相談部	<p>○3月～4月にも個別事務所対策を講じたが、更に平均待ち時間が特に著しい年金事務所から、6月30日までに混雑解消に必要な要望(WMやブースの増設等)を聴取した対象5事務所のうち、杉並年金事務所については現在相談コーナーの整備中であり、今後、以下の事務所について個別対策を講じる。〔8月17日整備計画書提出指示〕→10月目途実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・足立、大田、江戸川・・・相談コーナーの整備及びWM等の増設等 (足立:WM1・ページプリンタ1、大田:WM3・ページプリンタ3、江戸川:WM移設・ページプリンタ2)</li> <li>・大曽根・・・WMの増設(4台)</li> </ul> <p>○混雑事務所の多い南関東ブロックに対し、9月採用予定の准職員のうち社労士資格のある者について、混雑事務所の相談担当へ優先的に配置するよう7月に依頼し、社労士資格を有する准職員17名を混雑事務所に優先配置した。</p>	○9月配置済	前
②巡回相談の充実	年金相談部	<p>○巡回相談について、社労士会に委託する方式に改め、ブロック本部と各地社労士会で協議の上、遠隔地や混雑時の都市部での巡回相談を実施することを検討。〔会場借料や人件費が必要なため、23年度予算要求(常設出張相談所10ヶ所)〕</p>		前
③社労士会との連携強化	年金相談部	<p>○年金相談センターの運営を委託している全国社会保険労務士会連合会と幹部レベル(概ね四半期に1回)、事務レベル(毎月1回)で定期的に意見交換を実施。</p>	○4月から実施	了
		<p>○年金相談センターと管轄年金事務所の連携については、3月に指示したところであるが、更に、ブロック本部、都道府県レベルでの社労士会との連携について指示。</p>	○8月12日指示依頼	前
④インターネットを活用した情報提供	記録問題部	<p>○現在のパソコンを使ったインターネットでの年金記録の確認をより使いやすいものにする。(自宅でパソコンが使えない方であっても市区町村、郵便局等のパソコンを使って保険料納付状況などを確認できるようにする。)[平成23年2月実施] ※9月2日年金記録回復委員会デモ実施</p>		前
⑤ Pension Answer の構築	年金相談部(◎) 広報室	<p>○国税庁のtax-answerに倣い、適用・徴収に関するFAQも含めたpension-answer(仮称)をHP上に構築し、問合せを減らすことを検討。(平成23年度検討)</p>		新
⑥ 企画立案の強化	総務部	<p>○年金相談の企画立案機能を強化するため、年金相談部を大森から高井戸本部に移転させる。〔10月目途〕</p>		
⑦ 参考図書の年金事務所への配備	事業企画部	<p>○六法については10月末～11月初旬に配布予定</p>		前
	総務部	<p>○他の参考図書については今後検討。</p>		

## (備考) 3月までの取組み

○年金事務所への相談体制指示	年金相談部	○来訪相談の誘導體制等の混雑緩和策の提示、年金相談に精通した職員のシフト、相談担当者への受給者標報便のQ&Aの周知徹底を年金事務所へ指示〔1月20日〕
○特定業務契約職員の増員	年金相談部	○1月から年金事務所における年金記録問題対応としての特定業務契約職員(年金相談員)を1,587人から2,488人へ約900人増員。〔1月〕
○コールセンターの増強	年金相談部	○受給者標報便に対応するため、2月1日より専用ダイヤルを600席から800席へ200席増。 〔2月〕
○社会保険労務士による相談支援	年金相談部	○社会保険労務士による相談について、1月525名を725名(200名増)とするよう増員。〔2月〕
○混雑緩和対応の年金事務所への指示	年金相談部	○再度、年金事務所への対応を指示するとともに、各担当ブロックに実施状況をチェックさせた。〔2月5日〕 ・年金相談(記録問題と一般)と届出窓口の分離と明示 ・待ち時間の表示 ・年金事務所内での支援体制のルールづくり
○ベテランOBの活用	人事管理部	○年金記録問題への対応を含め、年金事務所等の業務が全般にわたり円滑に実施されるよう、既にご協力いただいているOB職員を含め、引き続き、あるいは新たにご協力をお願いできる方々の把握に努めるとともに、あらゆる機会をとらえてご協力をお願いするよう年金事務所へ指示。〔4月1日〕
○街角の年金相談センターとの連携	年金相談部	○定例会の開催、疑義照会の回答、混雑状況の情報交換など管轄年金事務所との連携協力を図るよう年金事務所へ指示。〔3月16日〕
○混雑事務所の個別対策	財務部 システム部	○混雑状況の著しい年金事務所に対し、ブロック本部とも協議し、個別に対策を講じる。 〔3月末までに計画とりまとめ、4月末以降優先実施予定〕 ・西宮、南福岡、八王子・・・相談コーナーの整備及びWM等の増設 (西宮:ブース・WM2、南福岡:ブース・WM3、八王子:ブース・WM2、ページプリンタ2) ・世田谷、豊橋・・・WM等の増設(世田谷:WM4、豊橋:WM4・カラーページプリンタ2)

## コールセンターのお客様満足度調査結果報告

## コールセンターのお客様満足度調査結果報告

①お客様満足度調査の概要	コールセンターの対応品質の現状を把握するため、相談終了直後にお客様に音声自動応答によるアンケート調査(以下「CS調査」という。)の協力を依頼。		
②実施期間	平成22年7月1日(木)～30日(金)		
③実施方法等	コールセンターでお客様からの相談終了後、CS調査への協力を依頼し了承を得たうえで通話を保留、外線転送。転送された電話は委託先のIVR(音声自動応答)に着信し音声によるアンケートに対してボタン操作により回答をお願いする。設問は3問、全て3つの答えからの選択方式。		
④設問内容	1 お客様に対して失礼のない話し方をしておりましたでしょうか？ 2 お客様の相談に対し、わかりやすく説明しておりましたでしょうか？ 3 お客様の問題・疑問は解決いたしましたでしょうか？		
⑤調査結果の概要	≪調査対象件数≫ 12,404件 【うち調査に協力していただいた件数】 4,969件(40.1%)		
	設問1に対して		(※昨年12月)
	「失礼はなかった」・「概ね失礼はなかった」	4,955件(99.7%)	(99.7%)
	設問2に対して		
	「非常にわかりやすかった」・「概ねわかりやすかった」	4,914件(98.9%)	(99.4%)
	設問3に対して		
	「解決できた」・「概ねできた」	4,830件(97.2%)	(96.6%)