

平成25年6月24日
日本年金機構
（サービス相談部）
年金相談部

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

- 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

[参考] 調査結果を踏まえた改善策の検討

**年金事務所・年金相談センター
お客様満足度アンケート
結果報告
(平成25年1月実施)**

平成25年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

年金事務所等のお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	・年金事務所等に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、改善策を検討するなど、一層のサービス向上を図る。
②実施期間	・平成25年1月4日(金)から25日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)
③実施方法等	・年金事務所等の入り口で職員が直接お客様へお渡しし、アンケート回収箱へ投函もしくは、機構本部へ郵送することにより回収。 ・質問は、5段階回答(「満足」、「やや満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)や、2段階回答(「不安や疑問は「解消した」「解消しない」、電話に3コール以内に「出た」「出ない」)のほか、年金の請求に関する質問、ねんきんネットに関する質問、自由記載欄にご意見ご要望を記入していただいた。
④配付枚数及び回答枚数	配付枚数:60,002枚、回収枚数:45,423枚(75.7%) 【前回調査】配布枚数59,166枚、回収枚数:35,767枚(60.5%)
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」87.7% 【前回調査】86.9% 【前々回調査】83.0% 問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」89.8% 【前回調査】87.6% 【前々回調査】86.0% ②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」89.0% 【前回調査】86.5% 【前々回調査】(説明のわかりやすさ)85.4% (職員から積極的な情報提供や説明)82.4% ③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」69.2% 【前回調査】64.2% 【前々回調査】70.8%

	④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感はありましたか?) 「満足」「やや満足」 76. 1% 【前回調査】 71. 7% 【前々回調査】 なし 問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 96. 9% 【前回調査】 96. 4% 【前々回調査】 95. 7% 問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 77. 7% 【前回調査】 67. 7% 【前々回調査】 62. 9% ②(電話の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 74. 5% 【前回調査】 61. 8% 【前々回調査】 60. 5% 問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」 「老齢年金」 81. 4% 【前回調査】 82. 2% ②(請求手続きは煩雑でしたか?) 「煩雑だった」 22. 4% 【前回調査】 16. 5% ③(どんなところが煩雑でしたか?) ・「添付する書類が多すぎる」 37. 7% 【前回調査】 40. 2% ・「請求書の見方・用語の意味が解らない」 33. 5% 【前回調査】 30. 3% 問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 6. 7% 【前回調査】 4. 8% 「知っているが利用したことはない」 52. 6% 【前回調査】 52. 6%
--	--

	②利用してみていかがでしたか？ 「利用しやすかった」 45. 0% 【前回調査】 44. 4% ③利用しない理由は何ですか？ 「ねんきん定期便で十分」 37. 6% 【前回調査】 41. 6% 自由記載欄(ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください)[記入件数: 10, 336件(複数回答あり)][前回は10, 588件] ・職員の応接態度に関するもの 53. 7% (とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしい等) (職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました等) ・待ち時間に関するもの 6. 2% (待ち時間は、以前より短くなったがそれでもまだ長い等) ・施設の利用に関するもの 7. 7% (駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感じます等) ・電話の利用に関するもの 3. 0% (いつも話し中であることが多い。電話回線を増やしてほしい等) ・事務処理に関するもの 4. 9% (手続きの添付書類等をもっと少なく簡素化・明確化してほしい等) ・お客様向け文書に関するもの 2. 2% (文書の内容が一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき等) ・その他 22. 3% (ねんきんネットを知りませんでした。年金事務所のWEB等の地図を分かりやすく等) (制度がわかりにくい。若年層にメリットを広報すべき。少子高齢化社会に対応できる年金を等) (注)「職員の接遇に関するもの」のうち対応の良かったとのご意見や、「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は、6, 038件でした。[前回は5, 100件]
--	---

年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート

- I 調査方法等
- II お客様の属性
- III 相談の状況
- IV 調査結果
- [参考]詳細結果等

I 調査方法等

1. アンケートの目的

このアンケートは、年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。

(注1) 日本年金機構でのお客様満足度アンケートは、平成21年度及び平成22年度においてはそれぞれ3月に実施しましたが、このアンケート結果を年度の成果指標に反映させるため、平成23年度から1月実施としています。

2. 実施対象

年金事務所(312か所)と街角の年金相談センター(51か所、全国社会保険労務士連合会の委託)(以下「年金事務所等」と言います。)に来訪されたお客様

(注2) 年金事務所については、相談内容によって「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)」に区分して集計しています。(厚生年金関係の窓口へは、事業所の関係の来訪が多い。)

3. 実施日

平成25年1月4日(金)から25日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間。(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)

4. 評価方法

「5: 満足」、「4: やや満足」、「3: 普通」、「2: やや不満」、「1: 不満」の5段階評価で実施しました。

(注3) 平成21年度調査においては、中心化傾向を排除するため「普通」を除く4段階評価としましたが、結果として回答が「満足」「やや満足」へ流れる傾向が見られたことから、民間の満足度調査を参考に、平成22年度調査以降5段階評価としています。

5. 実施方法

年金事務所等の入り口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、年金事務所等に設置した専用の回収箱に投函もしくは返信用封筒に入れたうえで機構本部へ郵送することにより回収しました。

(注4) 前回は、アンケート用紙と合わせて、郵送いただく返信用封筒をお渡しして実施しましたが、年金事務所等で記載して提出するため郵送料の無駄とのご意見をいただいたことから、今回調査は、希望されるお客様に対してお渡しするよう変更しました。(年金事務所等での回収は約3.5万枚)

6. 配付枚数、回答枚数

アンケート用紙の配布枚数は、60,002枚で、回収枚数は45,423枚、回収率は75.7%となっています。

より多くのお客様からアンケートに回答していただけるよう、希望される方に返信用封筒をお渡しするほか、年金事務所等で記載していただいて回収するなど、各年金事務所等で工夫して回答率の向上を図りました。

実施時期	配布枚数	回答枚数	回答率
平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%
(前回)平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%
平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%
平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%

Ⅱ お客様の属性

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、回答枚数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 来訪のご用件

- 来訪のご用件は、「個人の用件」の割合が83. 9%、「会社の用件」の割合が16. 1%でした。
- 用件別で見た窓口の内訳は、「個人の用件」について、「年金相談窓口」の割合が84. 5%、「年金相談以外の窓口」の割合が15. 5%でした。
- 「会社の用件」について、「年金相談窓口」の割合が18. 4%、「年金相談以外の窓口」の割合が81. 6%となっており、「年金相談窓口」と回答された方には、社会保険労務士の方や金融機関の年金担当の方がおられました。

[用件の内訳]

個人の用件	会社の用件	【合計】
37, 109件 83. 9%	7, 134件 16. 1%	44, 243件 100%

[用件別でみた窓口の内訳]

個人の用件			会社の用件		
年金相談窓口	年金相談以外の窓口	【合計】	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	【合計】
31, 341件 84. 5%	5, 768件 15. 5%	37, 109件 100%	1, 316件 18. 4%	5, 818件 81. 6%	7, 134件 100%

2. お客様の年齢

- お客様の年齢は、年金相談窓口では「60歳代」の割合が68.4%と最も高く、次に「50歳代」の割合が15.2%でした。また、年金相談以外の窓口では「40歳未満」と「60歳代」の割合が24.7%と最も高く、次に「50歳代」の22.8%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	【合計】	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	【合計】
総数	1,596件 4.8%	1,452件 4.4%	5,073件 15.2%	22,801件 68.4%	2,404件 7.2%	33,326件 100.0%	2,883件 24.7%	2,360件 20.2%	2,663件 22.8%	2,890件 24.7%	887件 7.6%	11,683件 100.0%
個人の用件	1,174件 3.8%	1,151件 3.7%	4,705件 15.1%	22,014件 70.5%	2,190件 7.0%	31,234件 100.0%	1,279件 22.3%	729件 12.7%	1,264件 22.0%	1,880件 32.7%	595件 10.4%	5,747件 100.0%
会社の用件	397件 30.4%	285件 21.8%	273件 20.9%	280件 21.4%	71件 5.4%	1,306件 100.0%	1,591件 27.4%	1,618件 27.8%	1,376件 23.7%	964件 16.6%	261件 4.5%	5,810件 100.0%
(参考)平成24年1月	1,014件 3.7%	1,041件 3.8%	3,786件 14.0%	19,333件 71.5%	1,874件 6.9%	27,048件 100.0%	2,000件 23.6%	1,661件 19.6%	1,835件 21.6%	2,324件 27.4%	665件 7.8%	8,485件 100.0%

3. 来訪の回数

- お客様の来訪回数は、年金相談窓口では「初めて」の割合が34.1%と最も多く、次に「2回目」の割合が29.9%でした。また、年金相談以外の窓口では、事業所関係のお客様も多いことから「5回目以上」の割合が49.0%と最も多くなりました。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
総数	11,249件 34.1%	9,860件 29.9%	5,668件 17.2%	2,180件 6.6%	4,034件 12.2%	32,991件 100.0%	2,550件 22.0%	1,709件 14.7%	1,172件 10.1%	485件 4.2%	5,678件 49.0%	11,594件 100.0%
個人の用件	10,884件 35.2%	9,556件 30.9%	5,463件 17.7%	2,098件 6.8%	2,936件 9.5%	30,937件 100.0%	2,225件 39.0%	1,453件 25.5%	923件 16.2%	375件 6.6%	728件 12.8%	5,704件 100.0%
会社の用件	115件 8.9%	65件 5.0%	62件 4.8%	28件 2.2%	1,026件 79.2%	1,296件 100.0%	285件 4.9%	236件 4.1%	225件 3.9%	103件 1.8%	4,921件 85.3%	5,770件 100.0%
(参考)平成24年1月	9,480件 35.5%	7,472件 28.0%	4,633件 17.3%	1,873件 7.0%	3,249件 12.2%	26,707件 100.0%	1,856件 22.1%	1,191件 14.2%	852件 10.1%	333件 4.0%	4,179件 49.7%	8,411件 100.0%

Ⅲ 相談の状況

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、回答枚数と異なる場合があります。
※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 待ち時間

- お客様の待ち時間は、年金相談窓口では「15分未満」の割合が57.8%と、最も高い結果でした。なお、30分未満の合計（「15分未満」＋「15～29分」）で見た場合は、79.4%でした。
- 年金相談以外の窓口では、「15分未満」の割合が85.5%と、最も高い結果でした。なお、30分未満の合計（「15分未満」＋「15～29分」）で見た場合は、94.7%でした。

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口						
	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	【合計】	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	【合計】
総数	17,942 57.8%	6,701 21.6%	4,614 14.9%	1,330 4.3%	376 1.2%	82 0.3%	31,045 100.0%	9,656 85.5%	1,025 9.1%	468 4.1%	103 0.9%	37 0.3%	6 0.1%	11,295 100.0%
個人の用件	16,640 57.3%	6,298 21.7%	4,406 15.2%	1,269 4.4%	352 1.2%	77 0.3%	29,042 100.0%	4,183 72.5%	747 13.0%	420 7.3%	93 1.6%	36 0.6%	4 0.1%	5,768 100.0%
会社の用件	911 71.7%	222 17.5%	103 8.1%	28 2.2%	5 0.4%	1 0.1%	1,270 100.0%	5,391 94.7%	257 4.5%	36 0.6%	8 0.1%	1 0.0%	0 0.0%	5,693 100.0%
(参考)平成24年1月	13,871 54.8%	5,640 22.3%	4,022 15.9%	1,245 4.9%	410 1.6%	101 0.4%	25,289 100.0%	6,841 83.0%	834 10.1%	385 4.7%	125 1.5%	53 0.6%	8 0.1%	8,246 100.0%

2. 相談内容

- お客様の相談内容は、年金相談窓口では、「1 年金請求」の割合が51.4%と、最も高い結果となりました。また、年金相談以外の窓口では、「4 厚生年金(加入・諸変更等)」の割合が54.1%、「5 国民年金(加入・免除等)」の割合が19.1%となりました。

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	1年金請求	2年金相談 (1以外)	3年金加入記録 の確認・補正	【合計】	4厚生年金(加入・ 諸変更等)	5国民年金(加入・ 免除等)	6その他	【合計】
総数	17,306件 51.4%	13,305件 39.5%	3,030件 9.0%	33,641件 100.0%	6,338件 54.1%	2,240件 19.1%	3,141件 26.8%	11,719件 100.0%
個人の用件	16,333件 52.1%	12,256件 39.1%	2,752件 8.8%	31,341件 100.0%	1,549件 26.9%	2,077件 36.0%	2,142件 37.1%	5,768件 100.0%
会社の用件	617件 46.9%	502件 38.1%	197件 15.0%	1,316件 100.0%	4,733件 81.4%	140件 2.4%	945件 16.2%	5,818件 100.0%
(参考)平成24年1月	13,240件 48.6%	11,690件 42.9%	2,319件 8.5%	27,249件 100.0%	5,008件 58.8%	1,352件 15.9%	2,158件 25.3%	8,518件 100.0%

3. 相談時間

- お客様の相談時間は、年金相談窓口では、「15～29分」の割合38.8%が最も高く、次いで「5～14分」の割合32.5%となりましたが、30分以上の割合も20.7%あります(前回の30分以上の割合は15.9%)。また、年金相談以外の窓口では、「5分以内」の割合47.6%が最も多くなりました。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～ 14分	15分～ 29分	30分～ 59分	60分以上	【合計】	5分未満	5分～ 14分	15分～ 29分	30分～ 59分	60分以上	【合計】
総数	2,464件 8.0%	9,963件 32.5%	11,888件 38.8%	5,533件 18.1%	782件 2.6%	30,630件 100.0%	5,162件 47.6%	3,576件 33.0%	1,526件 14.1%	519件 4.8%	65件 0.6%	10,848件 100.0%
個人の用件	2,166件 7.5%	9,358件 32.5%	11,315件 39.3%	5,260件 18.3%	716件 2.5%	28,815件 100.0%	1,347件 25.3%	2,183件 41.1%	1,278件 24.0%	449件 8.4%	58件 1.1%	5,315件 100.0%
会社の用件	238件 20.8%	399件 34.8%	316件 27.6%	145件 12.7%	48件 4.2%	1,146件 100.0%	3,784件 65.0%	1,362件 23.4%	217件 3.7%	54件 0.9%	7件 0.1%	5,818件 100.0%
(参考)平成24年1月	3,094件 12.0%	8,658件 33.6%	9,928件 38.5%	3,557件 13.8%	538件 2.1%	25,775件 100.0%	4,122件 50.9%	2,543件 31.4%	1,065件 13.1%	324件 4.0%	46件 0.6%	8,100件 100.0%

IV 調査結果

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、回答枚数と異なる場合があります。
※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 全体としての満足度

- 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上（「満足」＋「やや満足」）の評価は、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で86.1%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	24,456件 76.8%	3,468件 10.9%	3,397件 10.7%	349件 1.1%	154件 0.5%	31,824件 100.0%	8,835件 77.8%	939件 8.3%	1,444件 12.7%	103件 0.9%	41件 0.4%	11,362件 100.0%
個人の用件	22,956件 77.0%	3,260件 10.9%	3,119件 10.5%	328件 1.1%	143件 0.5%	29,806件 100.0%	4,200件 75.2%	568件 10.2%	688件 12.3%	57件 1.0%	25件 0.4%	5,583件 100.0%
会社の用件	979件 77.1%	115件 9.1%	155件 12.2%	14件 1.1%	7件 0.6%	1,270件 100.0%	4,544件 79.7%	354件 6.2%	739件 13.0%	46件 0.8%	15件 0.3%	5,698件 100.0%
(参考)平成24年1月	19,879件 75.3%	3,051件 11.6%	3,012件 11.4%	304件 1.2%	138件 0.5%	26,384件 100.0%	6,367件 76.1%	765件 9.1%	1,112件 13.3%	81件 1.0%	47件 0.6%	8,372件 100.0%

2. 項目別の満足度

①職員のマナーや態度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.8%、年金相談以外の窓口で87.7%でした。

②説明の分かりやすさ、充分さ

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.0%、年金相談以外の窓口で87.3%でした。

③待ち時間

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で69.2%、年金相談以外の窓口で82.1%でした。

④所内の設備、清潔感

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.1%、年金相談以外の窓口で79.2%でした。

[項目別の「満足＋やや満足」の割合]

	①職員のマナーや態度		②説明のわかりやすさ・充分さ		③待ち時間		④所内の設備、清潔感	
	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	89.8%	87.7%	89.0%	87.3%	69.2%	82.1%	76.1%	79.2%
個人の用件	90.1%	88.9%	89.2%	88.7%	68.9%	78.8%	75.9%	79.1%
会社の用件	85.0%	86.7%	86.2%	86.1%	76.7%	85.6%	80.5%	79.5%
(参考)平成24年1月	87.6%	85.0%	86.5%	84.1%	64.2%	77.6%	71.7%	74.2%

3. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度について、年金相談窓口で「解消された」と回答された方の割合は96.9%、年金相談以外の窓口では97.7%でした。

[来訪される前の不安や疑問が「解消された」割合]

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	96.9%	97.7%
個人の用件	97.0%	97.2%
会社の用件	97.0%	98.3%
(参考)平成24年1月	96.4%	97.7%

4. 電話の対応及びその満足度

(以前に年金事務所に架電されたことのある方に、その際の対応についてお伺いしました。)

(1) 電話に3コール以内に出たか

- 年金事務所へ架電した際に3コール以内に「出た」回答の割合は、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で76.6%でした。

[電話に3コール以内に「出た」割合]

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	77.7%	76.6%
個人の用件	77.9%	80.9%
会社の用件	75.0%	74.4%
(参考)平成24年1月	67.7%	66.7%

(2) 電話対応の満足度

- 電話対応の満足度の「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価は、年金相談窓口で74.5%、年金相談以外の窓口で73.0%でした。

[電話対応に対する「満足」「やや満足」の割合]

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
総数	74.5%	73.0%
個人の用件	74.6%	77.3%
会社の用件	73.2%	70.8%
(参考)平成24年1月	61.8%	59.4%

5. 年金のご請求

(1) 手続きされた年金の種類

- 「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方については、「老齢年金」の手続きをされた方の割合は81.4%、「障害年金」は2.8%、「遺族年金」は9.6%であり、「その他」の割合が6.1%でした。

(注)「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方は17,306件でしたが、そのうち手続きされた年金の種類を回答していただいた方は12,617件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	【合計】
平成25年1月	10,276件 81.4%	354件 2.8%	1,216件 9.6%	771件 6.1%	12,617件 100.0%

(2) 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が、「老齢年金」で54.7%、「遺族年金」で41.0%といずれも高く、「障害年金」では20.2%でした。
- 反対に「煩雑だった」と回答された方の割合は、「障害年金」で52.9%と高く、「老齢年金」では22.4%、「遺族年金」では35.8%でした。

(3) 請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった理由」については、「添付書類が多い」と回答された方が、老齢年金で37.7%、障害年金で46.2%、遺族年金で55.1%であり、いずれの年金でも最も高い結果となりました。
- 2番目に多い理由は、障害年金と遺族年金では「請求書の記入がむずかしい」でした(障害年金で28.9%、遺族年金で24.1%)が、老齢年金では「請求書の見方・用語の意味がわからない」で33.5%でした。

(4) 手続きは完了したか

- 今回の来訪で手続きが「完了した」と回答された方の割合は「老齢年金」で81.1%、「障害年金」で54.0%、「遺族年金」で84.6%でした。

6. ねんきんネットに関する質問

- 「ねんきんネット」について、「利用したことがある」と「知ってはいるが利用したことはない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で59.4%、年金相談以外の窓口で62.7%でした。「利用したことがある」と回答された方の割合は、年金相談窓口で6.7%、年金相談以外の窓口で8.4%でした。
- ねんきんネットを「利用したことがない」と回答された方に利用しない理由をお聞きしたところ、「年金加入記録の確認ならねんきん定期便で充分」と回答された方が最も多く、年金相談窓口では37.6%、年金相談以外の窓口では43.5%でした。
- ねんきんネットを「利用したことがある」と回答された方に使いやすさをお聞きしたところ、「利用しやすかった」と回答された方の割合が最も多く、年金相談窓口では45.0%、年金相談以外の窓口では40.5%でした。

7. お客様の自由記載の主な内容

「ご意見・ご要望欄」に回答のあった件数は、10,336件（複数回答あり。回答枚数は6,153枚（全体の13.6%））でした。記載いただいた主な内容は次のとおりです。

- とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしい等
- 職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました等
- 待ち時間は、以前より短くなったがそれでもまだ長い等
- 駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感じます等
- 電話は、いつも話中であることが多い。電話回線を増やしてほしい等
- 手続きの添付書類等をもっと少なく簡素化・明確化してほしい等
- 文書の内容が一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき等
- ねんきんネットを知りませんでした。年金事務所のWEB等の地図を分かりやすく等
- 制度がわかりにくい。若年層にメリットを広報すべき。少子高齢化社会に対応できる年金を等

[参考]詳細結果等

(参考 1) 詳細結果① [基本的質問]

1. 来訪の満足度
2. 項目別の満足度
3. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度
4. 電話の対応

詳細結果② [随時質問]

5. 年金のご請求に関する質問
6. ねんきんネットに関する質問

(参考 2) 「ご意見・ご要望欄」 (自由記載欄) の記載内容について

(参考 3) アンケート用紙

(参考 4) 年金事務所の待ち時間

(参考1) 詳細結果① [基本的質問]

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 全体としての満足度

○ 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上（「満足」+「やや満足」）の評価は、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で86.0%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	24,456件 76.8%	3,468件 10.9%	3,397件 10.7%	349件 1.1%	154件 0.5%	31,824件 100.0%	8,835件 77.8%	939件 8.3%	1,444件 12.7%	103件 0.9%	41件 0.4%	11,362件 100.0%
個人の用件	22,956件 77.0%	3,260件 10.9%	3,119件 10.5%	328件 1.1%	143件 0.5%	29,806件 100.0%	4,200件 75.2%	568件 10.2%	688件 12.3%	57件 1.0%	25件 0.4%	5,583件 100.0%
会社の用件	979件 77.1%	115件 9.1%	155件 12.2%	14件 1.1%	7件 0.6%	1,270件 100.0%	4,544件 79.7%	354件 6.2%	739件 13.0%	46件 0.8%	15件 0.3%	5,698件 100.0%
(参考)平成24年1月	19,879件 75.3%	3,051件 11.6%	3,012件 11.4%	304件 1.2%	138件 0.5%	26,384件 100.0%	6,367件 76.1%	765件 9.1%	1,112件 13.3%	81件 1.0%	47件 0.6%	8,372件 100.0%

2. 項目別の満足度

①職員のマナーや態度に対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89. 8%、年金相談以外の窓口で87. 7%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	26,625件 81.4%	2,765件 8.4%	3,085件 9.4%	145件 0.4%	104件 0.3%	32,724件 100.0%	9,257件 80.2%	871件 7.5%	1,305件 11.3%	55件 0.5%	54件 0.5%	11,542件 100.0%
個人の用件	25,015件 81.6%	2,593件 8.5%	2,818件 9.2%	133件 0.4%	93件 0.3%	30,652件 100.0%	4,558件 80.6%	471件 8.3%	574件 10.1%	26件 0.5%	29件 0.5%	5,658件 100.0%
会社の用件	1,016件 77.2%	103件 7.8%	155件 11.8%	10件 0.8%	10件 0.8%	1,316件 100.0%	4,602件 79.9%	394件 6.8%	711件 12.3%	29件 0.5%	25件 0.4%	5,761件 100.0%
(参考)平成24年1月	19,695件 74.6%	3,434件 13.0%	3,045件 11.5%	164件 0.6%	72件 0.3%	26,410件 100.0%	6,079件 72.7%	1,025件 12.3%	1,181件 14.1%	43件 0.5%	36件 0.4%	8,364件 100.0%

②説明の分かりやすさ、充分さに対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89. 0%、年金相談以外の窓口で87. 3%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	25,358件 78.8%	3,284件 10.2%	3,132件 9.7%	298件 0.9%	128件 0.4%	32,200件 100.0%	8,985件 78.7%	986件 8.6%	1,312件 11.5%	82件 0.7%	50件 0.4%	11,415件 100.0%
個人の用件	23,825件 78.9%	3,087件 10.2%	2,878件 9.5%	275件 0.9%	118件 0.4%	30,183件 100.0%	4,396件 78.7%	557件 10.0%	552件 9.9%	49件 0.9%	33件 0.6%	5,587件 100.0%
会社の用件	978件 76.8%	121件 9.5%	153件 12.0%	14件 1.1%	8件 0.6%	1,274件 100.0%	4,501件 78.8%	419件 7.3%	742件 13.0%	32件 0.6%	17件 0.3%	5,711件 100.0%
(参考)平成24年1月	18,791件 71.9%	3,805件 14.6%	3,089件 11.8%	340件 1.3%	97件 0.4%	26,122件 100.0%	5,926件 71.6%	1,035件 12.5%	1,203件 14.5%	84件 1.0%	32件 0.4%	8,280件 100.0%

③待ち時間に対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で69. 2%、年金相談以外の窓口で82. 2%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	18,639件 58.1%	3,574件 11.1%	6,761件 21.1%	2,281件 7.1%	837件 2.6%	32,092件 100.0%	8,426件 73.9%	943件 8.3%	1,624件 14.2%	293件 2.6%	122件 1.1%	11,408件 100.0%
	個人の用件 57.8%	3,340件 11.1%	6,389件 21.2%	2,165件 7.2%	803件 2.7%	30,077件 100.0%	3,878件 69.5%	518件 9.3%	879件 15.8%	210件 3.8%	95件 1.7%	5,580件 100.0%
	会社の用件 65.5%	142件 11.1%	212件 16.6%	65件 5.1%	21件 1.6%	1,277件 100.0%	4,479件 78.4%	413件 7.2%	717件 12.5%	79件 1.4%	27件 0.5%	5,715件 100.0%
(参考)平成24年1月	13,518件 51.9%	3,192件 12.3%	6,413件 24.6%	2,009件 7.7%	901件 3.5%	26,033件 100.0%	5,585件 67.5%	837件 10.1%	1,451件 17.5%	294件 3.6%	109件 1.3%	8,276件 100.0%

④所内の設備、清潔感

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76. 1%、年金相談以外の窓口で79. 2%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	20,013件 62.5%	4,367件 13.6%	7,246件 22.6%	287件 0.9%	110件 0.3%	32,023件 100.0%	7,745件 67.9%	1,289件 11.3%	2,213件 19.4%	100件 0.9%	54件 0.5%	11,401件 100.0%
	個人の用件 620.3%	4,113件 136.6%	6,849件 227.5%	272件 9.0%	99件 3.3%	3,011件 100.0%	3,702件 66.5%	699件 12.6%	1,104件 19.8%	40件 0.7%	22件 0.4%	5,567件 100.0%
	会社の用件 66.7%	176件 13.8%	232件 18.1%	9件 0.7%	9件 0.7%	1,279件 100.0%	3,968件 69.4%	579件 10.1%	1,086件 19.0%	57件 1.0%	30件 0.5%	5,720件 100.0%
(参考)平成24年1月	14,156件 54.4%	4,491件 17.3%	6,965件 26.8%	326件 1.3%	86件 0.3%	26,024件 100.0%	4,872件 58.8%	1,274件 15.4%	1,996件 24.1%	111件 1.3%	29件 0.4%	8,282件 100.0%

3. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度について、「解消された」と回答された方の割合は96.9%、年金相談以外の窓口で97.7%でした。

		年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
		解消された	解消され なかった	【合計】	解消された	解消され なかった	【合計】
総数		30,511件	976件	31,487件	10,515件	245件	10,760件
		96.9%	3.1%	100.0%	97.7%	2.3%	100.0%
	個人の用件	28,702件	902件	29,604件	5,290件	154件	5,444件
		97.0%	3.0%	100.0%	97.2%	2.8%	100.0%
	会社の用件	1,149件	35件	1,184件	5,119件	88件	5,207件
		97.0%	3.0%	100.0%	98.3%	1.7%	100.0%
(参考)平成24年1月		22,610件	842件	23,452件	7,085件	170件	7,255件
		96.4%	3.6%	100.0%	97.7%	2.3%	100.0%

[備考1]各項目の満足度が全体満足度に与える影響 -回帰分析-

①分析内容

- 「全体としての満足度」(5点～1点)を、下記の①～④の各満足度(5点～1点)で説明する回帰分析を行い、それぞれの満足度が全体としての満足度」に与える影響を見ました。

(注)満足度についての項目すべてに回答した40,785件のみを対象としました。

②分析結果

- 総数を見ると、「全体としての満足度」に与える影響については、「①職員のマナーや態度」がもっとも大きく、次いで、「②説明のわかりやすさ・充分さ」でした。なお、「③待ち時間」、「④設備・清潔感」は、①、②に比べて小さい結果でした(待ち時間については、日本年金機構発足時よりも短縮されてきている影響もあると思われます)。
- また、個人の用件と会社の用件で来訪された方を比較すると、「③待ち時間」については、会社の用件で来訪された方のほうが、個人の用件で来訪された方よりも影響が大きくなっています。
- この分析結果からみると、職員のマナーや態度、説明のわかりやすさ・充分さが重要であるとともに、会社の用件で来訪された方には、待ち時間も重要であることがわかります。
- このほか、地域別(ブロック別)の分析も行いましたが、北海道ブロック、中国ブロックは、「④設備・清潔感」の回帰係数が他のブロックに比べて大きくなっていました(特に北海道ブロックの会社の用件では、④の回帰係数が②・③よりも大きくなっていました)。
④の満足度が低い方(4～5点)に、所内が寒い・暑い、駐車場が足りないなどのご意見が見られたことから、これらのブロックについては室温が適切であるかということなど、設備に関することなども影響を与えていると思われます。

	回 帰 係 数					決定係数
	①職員のマナーや 態度(x_1)	②説明のわかりや すさ・充分さ(x_2)	③待ち時間(x_3)	④所内の設備・ 清潔感(x_4)	定数項	
総 数	0.394	0.287	0.097	0.042	0.236	0.516
個人の用件	0.395	0.299	0.091	0.043	0.230	0.510
会社の用件	0.398	0.181	0.184	0.040	0.256	0.552

$$y(\text{全体としての満足度}) = 0.394x_1 + 0.287x_2 + 0.097x_3 + 0.042x_4 + 0.236$$

(注)決定係数は0.516(得られた回帰式でyの動きの51.6%が説明できます。)

[備考2]実際の待ち時間が待ち時間の満足度に与える影響 -クロス集計-

①分析内容

- ・実際の待ち時間が、待ち時間の満足度とどのような関係にあるかを、クロス集計により分析。

②分析結果

- ・実際の待ち時間が30分未満であった来訪者の約83.1%が、待ち時間について、「満足」または「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が30分以上では約24.5%でした。
- ・実際の待ち時間が1時間未満であった来訪者の約76.2%が、待ち時間について、「満足」または「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が1時間以上では約16.6%でした。
- ・「お客様へのお約束10か条」にあるように、待ち時間30分以内を目指しますが、まずは、1時間以内の待ち時間とすることが、お客様満足度向上につながるものと考えられます。

[実際の待ち時間別 待ち時間についての満足・やや満足の割合]

		待ち時間についての満足・やや満足の割合					
		割合	累積割合				
実際の待ち時間	15分未満	90.7%	15分未満 90.7%	30分未満 83.1%	1時間未満 76.2%	1時間半未満 74.2%	2時間未満 73.6%
	15～29分	55.3%	15分以上 40.7%				
	30分～59分	27.5%					
	1時間～1時間半未満	17.5%		30分以上 24.5%	1時間以上 16.6%	1時間半以上 13.9%	2時間以上 10.5%
	1時間半～2時間未満	14.6%					
	2時間以上	10.5%					

[備考3]年金事務所と街角の年金相談センターの区分集計

①分析内容

- ・満足度の各項目について、年金事務所と街角の年金相談センターと差異があるかを区分集計。

②分析結果

- ・各項目の満足度をみると、年金事務所と比べ、街角の年金相談センターでは「待ち時間」や「所内の設備、清潔感」についての満足度が高い結果となりました。
- ・年金事務所での待ち時間の短縮に努めるとともに、今後とも街角の年金相談センターと連携を図り、年金事務所、街角の年金相談センター双方とも、一層のサービス向上に努める必要があると考えられます。
- ・年金事務所については、お客様が利用する待合スペース等の整理・整頓に努めて、所内の清潔感の向上を図るとともに、設備についてもハード面等の制約がありますが、さらなるサービスの向上に努める必要があると考えます。

[年金事務所・街角の年金相談センター別のお客様満足度の状況(平成25年1月)]

項目	年金事務所	街角の年金 相談センター	【全体】
職員のマナーや態度	89.6%	91.1%	89.8%
説明のわかりやすさ・充分さ	88.9%	89.5%	89.0%
待ち時間	68.4%	73.9%	69.2%
所内の設備、清潔感	74.9%	83.2%	76.1%
全体としての満足度	87.4%	89.5%	87.7%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合。(無回答除く)

[備考4]現役世代と高齢世代の区分集計

①分析内容

- ・満足度の各項目について、現役世代(年齢区分が「40歳未満」、「40歳代」及び「50歳代」)と高齢世代(年齢区分が「60歳代」及び「70歳以上」)と差異があるかを区分集計。

②分析結果

- ・各項目の満足度をみると、現役世代と高齢世代では、大きな差異は見られませんでした。
- ・現役世代、高齢世代を通じて、他の項目に比べて「待ち時間」についての満足度が低く、待ち時間の短縮が必要と考えられます。
- ・また、他の項目に比べて「所内の設備、清潔感」についての満足度も低く、お客様が利用する待合スペース等の整理・整頓やハード面等の制約がありますが設備についても、引き続きサービスの向上に努める必要があると考えます。

[年齢別のお客様満足度の状況(平成25年1月)]

項目	現役世代	高齢世代	【全体】
職員のマナーや態度	88.3%	90.3%	89.8%
説明のわかりやすさ・充分さ	87.3%	89.5%	89.0%
待ち時間	72.0%	68.3%	69.2%
所内の設備、清潔感	76.7%	75.9%	76.1%
全体としての満足度	86.4%	88.2%	87.8%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合。(無回答除く)

4. 電話の対応

(以前に年金事務所に架電されたことのある方に、その際の対応についてお伺いしました。)

(1) 電話に3コール以内に出たか

○ 年金事務所へ架電した際に3コール以内に「出た」回答の割合は、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で76.6%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	出た	出なかった	【合計】	出た	出なかった	【合計】
総数	7,337件 77.7%	2,106件 22.3%	9,443件 100.0%	3,896件 76.6%	1,191件 23.4%	5,087件 100.0%
個人の用件	6,556件 77.9%	1,861件 22.1%	8,417件 100.0%	1,364件 80.9%	323件 19.1%	1,687件 100.0%
会社の用件	583件 75.0%	194件 25.0%	777件 100.0%	2,494件 74.4%	858件 25.6%	3,352件 100.0%
(参考)平成24年1月	5,288件 67.7%	2,520件 32.3%	7,808件 100.0%	1,560件 66.7%	780件 33.3%	2,340件 100.0%

(2) 電話対応の満足度

○ 電話対応の満足度の「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価は、年金相談窓口で74.5%、年金相談以外の窓口で73.0%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	5,547件 57.7%	1,617件 16.8%	1,836件 19.1%	380件 4.0%	240件 2.5%	9,620件 100.0%	2,911件 56.2%	869件 16.8%	1,082件 20.9%	195件 3.8%	122件 2.4%	5,179件 100.0%
個人の用件	4,955件 57.9%	1,425件 16.7%	1,622件 19.0%	336件 3.9%	217件 2.5%	8,555件 100.0%	1,076件 63.0%	243件 14.2%	295件 17.3%	52件 3.0%	41件 2.4%	1,707件 100.0%
会社の用件	433件 55.0%	143件 18.2%	156件 19.8%	36件 4.6%	19件 2.4%	787件 100.0%	1,801件 52.7%	623件 18.2%	776件 22.7%	140件 4.1%	80件 2.3%	3,420件 100.0%
(参考)平成24年1月	3,137件 41.2%	1,571件 20.6%	2,114件 27.8%	492件 6.5%	300件 3.9%	7,614件 100.0%	899件 38.9%	475件 20.5%	708件 30.6%	146件 6.3%	86件 3.7%	2,314件 100.0%

(参考1) 詳細結果② [随時質問]

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。
※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

5. 年金のご請求に関する質問

(1) 請求手続きされた年金の種類

- 「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方については、「老齢年金」の手続きをされた方の割合は81.4%、「障害年金」は2.8%、「遺族年金」は9.6%であり、「その他」の割合が6.1%でした。
- 「その他」の年金のご請求として主な回答は、未支給年金（お亡くなりになった方が受け取られていない死亡月までの年金）や脱退一時金の請求でした。

（注）「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方は17,306件でしたが、そのうち手続きされた年金の種類を回答していただいた方は12,617件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	【合計】
平成25年1月	10,276件 81.4%	354件 2.8%	1,216件 9.6%	771件 6.1%	12,617件 100.0%

(2) 老齢年金のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が54.7%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が22.9%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が22.4%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	2,117件 22.4%	5,156件 54.7%	2,158件 22.9%	9,431件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く37.7%、次いで「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が33.5%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が23.7%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	1,146件 33.5%	810件 23.7%	1,290件 37.7%	176件 5.1%	3,422件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が39.3%、「2回目」と回答された方が33.6%であり、「3回目」以上と回答された方が27.1%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
- ・添付書類に不足(例えば、60歳になった後に発行された住民票や、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため。
 - ・前回は年金の請求ではなく、年金加入記録の確認や必要となる添付書類の確認などの相談が目的だったため。

(注1)「2回目」以上と回答された方の中には、今回の相談内容と別の用件での来訪回数が含まれているケースがあります。

(注2)集計は「個人の用件」で来訪された方について行いましたが、これらの中にも、ご本人以外に、社会保険労務士や金融機関の年金担当者が複数のお客様の代理人として、複数回請求手続きに来られているケースもあります。(障害年金、遺族年金、その他についても同様です)

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	3,733件 39.3%	3,185件 33.6%	1,381件 14.6%	495件 5.2%	694件 7.3%	9,488件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が80.5%、「完了しなかった」と回答された方が19.5%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	9,385件 80.5%	2,274件 19.5%	11,659件 100.0%

(3)障害年金のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が20.2%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が26.9%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が52.9%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	165件 52.9%	63件 20.2%	84件 26.9%	312件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く46.2%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が28.9%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が15.8%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	43件 15.8%	79件 28.9%	126件 46.2%	25件 9.2%	273件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が22.1%、「2回目」と回答された方が27.6%であり、「3回目」以上と回答された方が50.3%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・添付書類に不足(例えば、診断書)があったため。
 - ・請求書の記入内容に誤り(例えば、初診日・障害認定日)があったため。
 - ・初めて相談に来訪された際は、障害年金の相談、2回目では初診日の確認、3回目で添付書類を提出したため。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	73件 22.1%	91件 27.6%	61件 18.5%	36件 10.9%	69件 20.9%	330件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が58.4%、「完了しなかった」と回答された方が41.6%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	351件 58.4%	250件 41.6%	601件 100.0%

(4)遺族年金のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が41.0%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が23.2%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が35.8%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	397件 35.8%	454件 41.0%	257件 23.2%	1,108件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く55.1%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が24.1%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が16.2%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	100件 16.2%	149件 24.1%	341件 55.1%	29件 4.7%	619件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が48.6%、「2回目」と回答された方が27.8%であり、「3回目」以上と回答された方が23.7%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・添付書類に不足(例えば、亡くなられた方との続柄がわかる書類や、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため。
 - ・前回は請求書をもらうことを含め、請求に必要となる添付書類の確認などの相談が目的だったため。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	558件 48.6%	319件 27.8%	149件 13.0%	39件 3.4%	84件 7.3%	1,149件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が82.3%、「完了しなかった」と回答された方が17.7%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	1,603件 82.3%	344件 17.7%	1,947件 100.0%

(5)その他のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が58.5%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が23.6%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が17.9%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成25年1月	124件 17.9%	405件 58.5%	163件 23.6%	692件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く48.2%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が20.8%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が18.8%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成25年1月	37件 18.8%	41件 20.8%	95件 48.2%	24件 12.2%	197件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が36.9%、「2回目」と回答された方が33.3%であり、「3回目」以上と回答された方が29.7%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成25年1月	274件 36.9%	247件 33.3%	116件 15.6%	47件 6.3%	58件 7.8%	742件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が81.0%、「完了しなかった」と回答された方が19.0%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成25年1月	1,324件 81.0%	311件 19.0%	1,635件 100.0%

6. ねんきんネットに関する質問

(1)ねんきんネットの利用状況

①ねんきんネットの地用状況

- 「ねんきんネット」について、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で59.3%、年金相談以外の窓口で62.7%でした。
- ただし、「利用したことがある」と回答された方の割合は、年金相談窓口で6.7%、年金相談以外の窓口で8.4%でした。

[ねんきんネットの利用状況]

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】
平成25年1月	1,343件 6.7%	10,467件 52.6%	8,088件 40.6%	19,898件 100.0%	548件 8.4%	3,560件 54.3%	2,444件 37.3%	6,552件 100.0%
(参考)平成24年1月	965件 4.8%	10,618件 52.6%	8,618件 42.7%	20,201件 100.0%	396件 6.2%	3,373件 53.2%	2,577件 40.6%	6,346件 100.0%

[年齢別にみたねんきんネットの利用状況]

	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】
40歳未満	219件 7.6%	1,310件 45.7%	1,338件 46.7%	2,867件 100.0%
40歳代	223件 9.2%	1,337件 55.1%	865件 35.7%	2,425件 100.0%
50歳代	384件 8.6%	2,554件 57.3%	1,520件 34.1%	4,458件 100.0%
60歳代	1,004件 6.7%	8,133件 54.5%	5,778件 38.7%	14,915件 100.0%
70歳以上	43件 2.7%	598件 37.8%	940件 59.5%	1,581件 100.0%

(注)年金相談窓口と年金相談以外の窓口の合計

②ねんきんネットを利用しない理由

- ねんきんネットを「利用したことがない」と回答された方にお聞きしたねんきんネットを利用しない理由については、「年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい」と回答された方が、年金相談窓口で37.6%、年金相談以外の窓口で43.5%と最も高く、次いで年金相談窓口では「自宅にパソコンがない」で29.1%、年金相談以外の窓口では「利用登録が面倒」で26.1%でした。

[利用したことがない理由(複数回答)]

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい	その他	【合計】	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい	その他	【合計】
平成25年1月	2,987件 29.1%	2,236件 21.8%	3,868件 37.6%	1,189件 11.6%	10,280件 100.0%	578件 16.6%	909件 26.1%	1,519件 43.5%	482件 13.8%	3,488件 100.0%
(参考)平成24年1月	2,659件 28.2%	1,971件 20.9%	3,920件 41.6%	884件 9.4%	9,434件 100.0%	465件 15.5%	816件 27.2%	1,385件 46.2%	331件 11.0%	2,997件 100.0%

(2)ねんきんネットの使いやすさ

- ねんきんネットを「利用したことがある」と回答された方にお聞きしたねんきんネットの使いやすさについては、「利用しやすかった」と回答された方が、年金相談窓口で45.0%、年金相談以外の窓口で40.5%でした。
- 一方で、「利用登録が面倒だった」と回答された方が、年金相談窓口で24.7%、年金相談以外の窓口で32.4%であり、「画面の操作・見方がわかりにくかった」と回答された方も、年金相談窓口で20.7%、年金相談以外の窓口で17.0%でした。

[ねんきんネットの使いやすさ(複数回答)]

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	【合計】	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	【合計】
平成25年1月	762件 45.0%	418件 24.7%	351件 20.7%	161件 9.5%	1,692件 100.0%	271件 40.5%	217件 32.4%	114件 17.0%	67件 10.0%	669件 100.0%
(参考)平成24年1月	436件 44.4%	253件 25.8%	157件 16.0%	136件 13.8%	982件 100.0%	164件 40.0%	127件 31.0%	66件 16.1%	53件 12.9%	410件 100.0%

(参考2) ご意見・ご要望欄」の記載内容について

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

○ アンケートでは、その他、お客様のご意見・ご要望をお聞きました。その記入状況は以下のとおりでした。

	回収枚数	記入枚数	記入率
総数	45,360枚	6,153枚	13.6%
個人の用件	37,109枚	5,132枚	13.8%
会社の用件	7,134枚	888枚	12.4%
用件未回答	1,117枚	133枚	11.9%
(参考)平成24年1月	35,767枚	6,711枚	18.8%

[自由記載欄に記入された方でみた場合の「全体としての満足度」]

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	4,505件 76.3%	572件 9.7%	569件 9.6%	152件 2.6%	104件 1.8%	5,902件 100.0%
個人の用件	3,818件 77.1%	477件 9.6%	443件 8.9%	126件 2.5%	88件 1.8%	4,952件 100.0%
会社の用件	626件 72.8%	75件 8.7%	119件 13.8%	25件 2.9%	15件 1.7%	860件 100.0%
用件未回答	61件 67.8%	20件 22.2%	7件 7.8%	1件 1.1%	1件 1.1%	90件 100.0%
(参考)平成24年1月	4,926件 73.4%	753件 11.2%	736件 11.0%	174件 2.6%	122件 1.8%	6,711件 100.0%

(注)「全体としての満足度」についての質問に回答された方全体でみた場合、年金相談窓口は「満足」76.8%、「やや満足」10.9%、「普通」10.7%、「やや不満」1.1%、「不満」0.5%であり、年金相談以外の窓口では「満足」77.8%、「やや満足」8.3%、「普通」12.7%、「やや不満」0.9%、「不満」0.4%となります。

[記載内容の内訳]

職員の応接態度に関するもの	5,548件 (53.7%)
待ち時間に関するもの	642件 (6.2%)
施設の利用に関するもの	800件 (7.7%)
電話の利用に関するもの	309件 (3.0%)
事務処理に関するもの	507件 (4.9%)
お客様向け文書に関するもの	225件 (2.2%)
その他	2,301件 (22.3%)
合計	10,332件 (100.0%)

(注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。

(注2)「その他」には、「年金制度に関するもの」「励ましのお言葉」などが含まれています。

(注3)「職員の応接態度に関するもの」のうち、対応が良かったとのこと意見や「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は6,038件でした。

○ 主なご意見・ご要望

職員の応接態度に関するもの

- とても早口でついていくのが大変でした。もう少し間をおいて、ゆっくり話してほしいと思いました。
- 説明時の声が大きすぎる。相談内容や個人情報がお他の人に聞こえてしまいそうで不安でした。
- 難しい専門言葉を使うのではなく、わかりやすい言葉にして説明してほしいです。
- 窓口の方が不慣れなせいか声も小さくしっかり聞きとりができなく、もう少しテキパキとした対応をしてほしい。
- 対応がかたすぎる。相手の身になって対応してほしい。
- 職員の方、大変ていねいでわかりやすかった。来る前の不安がなくなりました。
- こういった場所で働いている方の対応等のイメージがいつも悪い感じに思っていました、ここはていねいな対応をして下さったのでとても良かったです。

待ち時間に関するもの

- 以前より短くなったがそれでもまだ長い。30分以内に短縮できないか。
- 訪問の日時、時間帯にもよりますが、待ち時間が1時間をこえる時もありますので、対応窓口を増やしてほしい。
- 混雑する時間と空いている時間をアナウンスしておく、来る時間を分散できるのでは。

施設の利用に関するもの

- 駐車場がいつも混んでいるので、広くする工夫が必要と感じます。
- 場所がわからないため通りすぎてしまいました。もう少し大きな看板があればと思います。
- 待ち時間がいくぶん長かったので、待合室に新聞や雑誌があればと思った。また、無料のお茶やコーヒー等のサービスがあればいいかと思っています。

電話の利用に関するもの

- いつも話中であることが多い。電話回線を増やしてほしい。
- 電話の音声案内が長くわずらわしい。

事務処理に関するもの

- 手続きの書類等をもっと少なく簡素化して頂きたい。
- 複雑すぎるので手続きも簡単にしてほしい。
- 添付書類として何が必要かをはじめに印刷物で頂けたら大変助かるのでは。来所が一度で済むようなシステムにすることを望む。
- 保険証が手元に届くまでの時間をもう少し短かく、もしくは以前の様に年金事務所で発行していただければ便利なのだと思います。
- 年金手続きが完了しても、年金が出るまでに日数がかかりすぎるので、早く出るようにお願いします。

お客様向け文書に関するもの

- 日本年金機構から来る文書の内容は、一般の人にはわかりにくい。もっと平易な文章にするべき。役所言葉は知りません。
- 素人が見ても分かる記述・記載方法を工夫してほしい。分類が記号でされているので、記号の意味を知る者にしか判読できない。
- レイアウトが悪い。パソコンと一体化されていないので見るのに時間がかかる。
- 年金請求の記入サンプルも同時に送付していただけるとわかりやすいと思いました。

その他

(広報に関するもの)

- 年金手続方法などメディアを活用すると効果大だと思います。
- 知らないことがいっぱいあったので、窓口やネットでなくても一般的な知識をマスコミなどを通して教えてほしい。
- 民間の積立保険と比較してのメリット等を、もっと若年層にお知らせしてほしい。
- 学生が年金についてもっと分かりやすく知る制度があればと思います。
- マスコミ等での報道される「年金があぶない」「年金がもらえない」等の悪意にみちた発表には反論の意見を発表して年金の加入者増を計るべきと思います。

(日本年金機構に関するもの)

- ねんきんネットを知りませんでした。今日来た事で知って良かったです。パソコンでも調べてみます。
- 各年金事務所のWEB等の地図をもう少しわかりやすくしてほしい。
- ねんきん定期便で累計額を知る事が出来たのですが、若い人達に希望を持って納めて頂く為に 加入者全員に送るか又は年金通帳に変えるべきだと思います。年金に対しての疑心を払拭させる事が大切でその事にもっと力を注ぐべきだと思います。
- 必要以上にお客様(相談に来た人)に気を使っている。もっと早くお客様に気を使っていたらいろいろな問題も出なかったと思うと残念です。
- 社会保険庁から日本年金機構に変わって2年経ちますが、機構に変わってからの対応が以前より受給者の立場になって取り組んでいる姿勢がうかがえます。

(年金制度に関するもの)

- 年金制度がわかりにくいので国民がわかりやすいように制度改革すべき。
- 年金を納付した後にその年金がどのようなことに使われているのかなど、若い人はあまり理解できていないので、知りたい。
- 年金生活者が生活保護者より金額が少ないのは不公平で不満です。
- 今後の年金受給に対して金額等含めて不安しか残りません。安心できる年金制度の確立が一日でも早く出来上る事を願っています。
- 少子高齢化が急速に進み、現行の世代間の相互扶助方式がやがて破綻するのが見えているのなら、早急にそれに変わる方式(システム)を構築すべき時期に来ているのでは無いでしょうか。

(お褒め、励まし)

- 年々対応が向上していると感じる。
- 窓口対応は昔に比べてずいぶん改善されたと思います。担当職員の方々のご尽力に関心しましたが、信頼向上のため、これからも更に改善のご努力をお願いします。
- 国民の信頼を失った社会保険庁であるが、初めて年金事務所に来所し、事務所の姿勢、アンケート調査等取組みに努力されていることは評価します。

(参考3)アンケート用紙

お客様の声をお聞かせください

○ 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的としてアンケートを実施しています。

○ お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

I. お客様についてお伺いします

■来訪のご用件

1. 個人の用件

2. 会社の用件

■お客様の年齢

1. 40歳未満

2. 40歳代

3. 50歳代

4. 60歳代

5. 70歳以上

■来訪の回数

1. 初めて

2. 2回目

3. 3回目

4. 4回目

5. 5回目以上

■待ち時間

1. 15分未満

2. 15～29分

3. 30～59分

4. 1時間～1時間半未満

5. 1時間半～2時間未満

6. 2時間以上

■相談内容

1. 年金のご請求

2. 年金のご相談(「年金のご請求」以外)

3. 年金加入記録の確認・訂正

4. 厚生年金の加入や諸変更手続きなど

5. 国民年金の加入や保険料免除の手続きなど

6. その他()

■相談時間

1. 5分未満

2. 5～14分

3. 15～29分

4. 30～59分

5. 1時間以上

II. 本日の来訪についてお伺いします

■問1 本日の来訪についてご満足いただけましたか？

1. 満足

2. やや満足

3. 普通

4. やや不満

5. 不満

■問2 次の各項目についてお答えください。

項 目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
① 職員のマナーや態度はいかがでしたか？	1	2	3	4	5
② 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	1	2	3	4	5
③ 待ち時間はいかがでしたか？	1	2	3	4	5
④ 所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感ありましたか？	1	2	3	4	5

■問3 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？

1. 解消された

2. 解消されていない

III. 年金事務所にお電話されたことのある方に、電話の対応についてお伺いします

☆ 年金事務所にお電話されたことのない方は回答不要です。

■問4-1 電話には3コール以内に出了ましたか？

1. 出た

2. 出なかった

■問4-2 電話の対応についてご満足いただけましたか？

1. 満足

2. やや満足

3. 普通

4. やや不満

5. 不満

【裏面に続きます】

42

IV. 相談内容に「年金のご請求」とご回答の方に、請求手続きについてお伺いします

☆ 「年金のご請求」以外の相談で来訪された方は回答不要です。

■問5-1 請求手続きされた年金の種類は何ですか？

1. 老齢年金

2. 障害年金

3. 遺族年金

4. その他()

■問5-2 請求手続きは煩雑でしたか？

1. 煩雑だった

2. 簡単だった

3. どちらも言えない

「煩雑だった」とご回答の方にお聞きします

問5-2a どんなところが煩雑でしたか？(複数回答可)

1. 請求書の見方・用語の意味がわからない

2. 請求書の記入がむずかしい

3. 添付する書類が多すぎる

4. その他()

■問5-3 今回の来訪で手続きは完了しましたか？

1. 完了した

2. 完了しなかった

V. 「ねんきんネット」についてお伺いします

■問6 インターネットにより、お客様の年金加入記録をご覧になれる「ねんきんネット」をご存じですか？

1. 利用したことがある

2. 知っているが利用したことはない

3. 知らない

「利用したことがある」とご回答の方にお聞きします

問6a 利用してみたいかがでしたか？(複数回答可)

1. 利用しやすかった

2. 利用登録が面倒だった

3. 画面の操作・見方がわかりにくかった

4. もっと機能を追加してほしい

「知っているが利用したことはない」とご回答の方にお聞きします

問6b 利用しない理由は何ですか？(複数回答可)

1. パソコンを持っていない

2. 利用登録が面倒

3. 年金加入記録の確認なら「ねんきん定期便」で充分

4. その他()

VI. ご意見・ご要望欄

ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。

※意見区分
(横書き使用欄)

☆ ご協力ありがとうございました。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立たせていただきます。

☆ ご記入後は、お手数ですが、返信用封筒で日本年金機構本部までご郵送いただくか、アンケート回収箱に入れてください(ご郵送の場合は、平成25年2月12日までに投かんしてください)。

日本年金機構 ●●年金事務所長

所属コード*

判別区分

備考

(参考4) 年金事務所の待ち時間

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	平均
平成 21年度	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)	7 1 ヶ所	4 9 ヶ所	3 7 ヶ所	1 9 ヶ所	2 5 ヶ所	3 9 ヶ所	3 7 ヶ所	2 6 ヶ所	3 4 ヶ所	9 8 ヶ所	6 8 ヶ所	4 5 ヶ所	4 6 ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	注：21年4月～12月の1ヶ月の待ち時間の平均が30分以上1時間未満の年金事務所数は集計していないため記載出来ない。									1 0 3 ヶ所	9 8 ヶ所	1 0 8 ヶ所	1 0 3 ヶ所
	相談件数	724, 546	567, 636	687, 405	634, 793	593, 598	585, 605	646, 223	585, 180	537, 557	607, 461	637, 952	708, 736	626, 391

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	平均
平成 22年度	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	0ヶ所	5ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	4ヶ所	2ヶ所	0ヶ所	4ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	103ヶ所	83ヶ所	57ヶ所	20ヶ所	23ヶ所	27ヶ所	43ヶ所	27ヶ所	12ヶ所	52ヶ所	47ヶ所	24ヶ所	43ヶ所
	相談件数	547,415	441,587	524,397	457,618	470,248	463,899	488,938	504,762	428,761	505,596	560,749	586,973	498,412

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	平均
平成 23年度	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)	1ヶ所	3ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	6ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	1ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	27ヶ所	28ヶ所	23ヶ所	8ヶ所	11ヶ所	11ヶ所	25ヶ所	25ヶ所	16ヶ所	73ヶ所	43ヶ所	28ヶ所	27ヶ所
	相談件数	532,342	494,627	556,680	447,740	493,914	449,124	497,794	503,015	450,710	544,866	601,440	605,733	514,832

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	平均
平成 24年度	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)	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	1ヶ所	0ヶ所
	1ヶ月の待ち時間の平均が 30分以上1時間未満の 年金事務所数 (312年金事務所・13時時点)	28ヶ所	8ヶ所	3ヶ所	0ヶ所	1ヶ所	4ヶ所	15ヶ所	1ヶ所	0ヶ所	36ヶ所	28ヶ所	19ヶ所	12ヶ所
	相談件数	510,044	506,197	516,739	475,528	505,088	448,959	555,510	493,356	427,941	535,195	558,695	579,396	509,387

**外部調査機関による
年金事務所等の窓口調査・電話調査
結果報告
(平成25年1～2月実施)**

平成25年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要

①窓口調査・電話調査の概要	・年金事務所等における窓口対応業務・電話対応業務について、外部調査機関を活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価する。
②調査日	[窓口調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金) [電話調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金)
③実施方法等	[窓口調査] ・調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。 [電話調査] ・調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として架電。年金相談では現在受給している老齢厚生年金と雇用保険との給付調整または遺族厚生年金の請求のいずれかの相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。
④窓口調査・電話調査結果の概要 [年金相談窓口] ※各細目の平均	[窓口調査] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 81.3% 【前回調査】 77.6% 【前々回調査】 74.1% ②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) 「満足」「やや満足」 86.4% 【前回調査】 84.3% 【前々回調査】 78.3%

	③施設的环境(建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース等) 「満足」「やや満足」 95. 9% 【前回調査】 91. 8% 【前々回調査】 78. 6% ④ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉) 「満足」「やや満足」 92. 1% 【前回調査】 90. 6% 【前々回調査】 80. 4% ⑤訪問目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 95. 9% 【前回調査】 91. 4% 【前々回調査】 78. 3% ・サービスレベルを評価する調査 ①職場全体によるお客様への支援体制(訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け等) 「実践している」 89. 4% 【前回調査】 88. 4% 【前々回調査】 79. 0% ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象(言葉づかい、態度、服装等) 「実践している」 85. 4% 【前回調査】 86. 3% 【前々回調査】 83. 7% ③お客様への初期対応(お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉) 「実践している」 71. 8% 【前回調査】 61. 2% 【前々回調査】 74. 2% ④お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 90. 0% 【前回調査】 85. 9% 【前々回調査】 72. 6% ⑤お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 90. 0% 【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 85. 2% ⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」 100. 0% 【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 93. 1%
--	--

	[電話調査] ・満足度を評価する調査 ①全体としての満足度 「満足」「やや満足」 78. 2% 【前回調査】 56. 7% 【前々回調査】 33. 3% ②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) 「満足」「やや満足」 89. 7% 【前回調査】 82. 9% 【前々回調査】 34. 0% ③ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉) 「満足」「やや満足」 87. 7% 【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 36. 2% ④架電目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 76. 0% 【前回調査】 73. 7% 【前々回調査】 32. 9% ・サービスレベルを評価する調査 ①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り) 「実践している」 91. 4% 【前回調査】 91. 1% 【前々回調査】 72. 4% ②お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 92. 8% 【前回調査】 85. 4% 【前々回調査】 62. 5% ③お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 89. 4% 【前回調査】 83. 8% 【前々回調査】 61. 3% ④質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」 100. 0% 【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 88. 5%
--	---

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

- I 調査方法等
- II 調査項目と評価基準
- III 調査結果
- [参考] 詳細結果等

I 調査方法等

1. 調査目的

- この調査は、年金事務所等における窓口対応業務と電話対応業務について、外部調査機関の活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価することを目的としています。

(注1) 日本年金機構における外部調査機関による窓口調査・電話調査(いわゆる「覆面調査」)は、平成22年度以降、毎年度実施しており、今回で3回目です。

2. 調査対象

(1) 窓口調査

- ① 年金相談窓口…年金事務所のお客様相談室(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所)
- ② 年金相談以外の窓口…年金事務所の国民年金課(312か所)

(2) 電話調査

- ① 年金相談窓口…年金事務所のお客様相談室(312か所)
- ② 年金相談以外の窓口…年金事務所の国民年金課(312か所)

(注2) 年金事務所の年金相談窓口及び電話の対応は、正規職員以外にも、准職員や特定業務契約職員、委託を受けた社会保険労務士が対応しています。

3. 調査日

(1) 窓口調査

平成25年1月8日(火)～2月8日(金)

(2) 電話調査

平成25年1月8日(火)～2月8日(金)

4. 調査方法

- 窓口調査においては、調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずに、お客様として訪問。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査を行いました。
- また、電話調査においては、同様にお客様として架電。年金相談では現在受給している老齢年金と雇用保険との給付調整または遺族厚生年金の請求のいずれかの相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査を行いました。
- なお、調査にあたっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の年金加入記録に基づく相談等、可能な範囲でより具体的な内容について、質問を行っています。

5. 外部調査機関

「株式会社インテージリサーチ」

(注3)平成24年度に実施した一般競争入札(総合評価落札方式)により、平成24年度及び平成25年度の調査を委託しています。

(注4)過去の外部調査実施期間：平成23年度「株式会社インテージリサーチ」

平成22年度「株式会社マネジメントサポート」

Ⅱ 調査項目と評価基準

1 来訪者(架電者)の満足度を評価するための調査

(1)調査項目

- ①職員のサービス態度(細目:あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ)
- ②施設的环境[窓口調査のみ](細目:建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース、環境の美化・清潔感)
- ③ていねいな説明(細目:説明内容、わかりやすい言葉)
- ④訪問・架電目的の達成度(細目:疑問の解消度合)
- ⑤全体としての満足度

(2)評価基準[5段階評価]

- ・「満足」： 評価5 (完璧に素晴らしく出来ている)
- ・「やや満足」： 評価4 (完璧ではないが出来ている)
- ・「普通」： 評価3 (評価すべき点もあるが、改善すべき点もある)
- ・「やや不満」： 評価2 (完璧ではないが出来ている)
- ・「不満」： 評価1 (出来ていない)

2 サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

(1)調査項目

- ①職場全体によるお客様への支援体制(細目:訪問時のお客様への対応、記載台・相談窓口の整理整頓、待ち時間のお声掛け、待ち時間表示、職員の私語・談笑・態度、個人情報への配慮、「お客様へのお約束10か条」の掲示場所)
- ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象[窓口調査のみ](細目:担当職員の名札・ネームプレート、言葉づかい・態度・服装)
- ③お客様への初期対応(細目:お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉)
- ④お客様との相談の進め方(細目:言葉づかい、あいづち・うなづき、質問のさえぎり、相談のポイントの確認、クッション言葉、書類の預かり方・差し出し方、お待たせする際のあいさつ)
- ⑤お客様へご理解いただく姿勢(細目:プライバシーを配慮した声、プライバシーに関する質問のおことわり、話し方・スピード、専門用語の置き換え、簡潔な説明、明快な解答、お帰りの際のあいさつ)
- ⑥質問に対して、窓口担当者のその場の対応を評価

(2)評価基準[2段階評価]

- ・「実践している」
- ・「実践していない」

Ⅲ 調査結果

1 窓口調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で訪問し、窓口案内で年金相談以外の窓口へ案内されたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 来訪者の満足度

① 全体としての満足度

- ・来訪者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では81.2%（「満足」45.7%、「やや満足」35.5%）、年金相談以外の窓口では78.2%（「満足」41.7%、「やや満足」36.5%）でした。

(ア) 年金相談窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	45.7%	35.5%	15.7%	2.5%	0.6%
(参考)平成24年1月	43.5%	34.1%	18.3%	2.8%	1.4%

(イ) 年金相談以外の窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	41.7%	36.5%	18.9%	1.9%	1.0%
(参考)平成24年1月	47.4%	34.0%	16.0%	1.9%	0.6%

②職員のサービス態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.4%、年金相談以外の窓口で85.1%でした。
- ・細目の中では、「あいさつ」における評価が、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で66.0%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

③施設的环境

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で91.4%でした。
- ・細目の中では、「プライバシーの配慮」における評価について、年金相談以外の窓口で80.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

④ていねいな説明

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で92.1%、年金相談以外の窓口で89.7%でした。
- ・細目の中では、「説明内容(わかりやすく充分か)」における評価について、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で80.1%となっており、「わかりやすい言葉(専門用語をわかりやすい言葉に置き換えている)」における評価と比べて低い結果でした。

⑤訪問目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で93.9%でした。

(2)サービスレベル

- サービスレベルを客観的な評価する調査については、「実践している」割合の平均が、年金相談窓口で88.4%、年金相談以外の窓口で87.0%でした。
- 調査項目別にみると、「お客様への初期対応」については、他の項目と比べると、昨年同様どちらの窓口でも実践している割合が低くなっており、それ以外の項目については平均と同程度の割合となっています。

①職場全体によるお客様への支援体制

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で90.2%でした。
- ・細目の中では、「待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている」の割合が、年金相談窓口で84.6%、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」の割合が、年金相談窓口で85.7%、年金相談以外の窓口で90.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で82.7%でした。
- ・細目の中では、「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」の割合が、年金相談窓口で78.5%、年金相談以外の窓口で82.1%となっており、「担当職員の名前が名札やネームプレートによりわかる」割合に比べて低い結果でした。

③お客様への初期対応

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で71.8%、年金相談以外の窓口で58.8%でした。
- ・年金相談以外の窓口では、いずれの細目においても、年金相談窓口と比べて低い結果でした。

④お客様との相談の進め方

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で89.3%でした。
- ・細目の中では、「職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」の割合が、年金相談窓口で80.7%、年金相談以外の窓口で79.2%、「書類をお預かりする際は両手で預かり、また差し出している」の割合が、年金相談窓口で88.4%、年金相談以外の窓口で87.8%となっており、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

⑤ お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で89.2%でした。
- ・細目の中では、「プライバシーに関することをお聞きする際は必要性を説明している」の割合が、年金相談窓口で65.4%、「お客様がお帰りの際はあいさつ言葉がある」の割合が、年金相談窓口で70.9%、年金相談以外の窓口で72.1%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

⑥ 質問に対する窓口担当者のその場の対応

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア) 年金相談窓口

	①職場全体による お客様への 支援体制	②お客様との 信頼関係づくりを 目的とした外的印象	③お客様への 初期対応	④お客様との 相談の進め方	⑤お客様へご理解 いただく姿勢	⑥質問に対する 窓口担当者の その場の対応	【平均】
平成25年1月	89.4%	85.4%	71.8%	90.0%	90.1%	100.0%	88.4%
(参考)平成24年1月	88.4%	86.3%	61.2%	85.9%	86.4%	99.7%	85.3%

(注)表中の割合は、各項目における細目ごとの「実践している」の合計の割合(平均)

(イ) 年金相談以外の窓口

	①職場全体による お客様への 支援体制	②お客様との 信頼関係づくりを 目的とした外的印象	③お客様への 初期対応	④お客様との 相談の進め方	⑤お客様へご理解 いただく姿勢	⑥質問に対する 窓口担当者の その場の対応	【平均】
平成25年1月	90.2%	82.7%	58.8%	89.3%	89.2%	100.0%	87.0%
(参考)平成24年1月	88.6%	90.2%	69.7%	90.8%	90.7%	100.0%	88.8%

(注)表中の割合は、各項目における細目ごとの「実践している」の合計の割合(平均)

(参考)待ち時間

- 待ち時間については、「30分未満」が年金相談窓口で74.4%、年金相談以外の窓口では98.1%であり、60分未満(「30分未満」と「30～60分未満」の割合の合計)が、年金相談窓口で91.8%、年金相談以外の窓口で100%でした。

2 電話調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で架電し、年金相談以外の窓口へ取り次がれたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 架電者の満足度

① 全体としての満足度

- ・架電者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.2%（「満足」42.3%、「やや満足」35.9%）、年金相談以外の窓口で81.4%（「満足」45.8%、「やや満足」35.6%）でした。

(ア) 年金相談窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	42.3%	35.9%	14.7%	5.4%	1.6%
(参考)平成24年1月	20.5%	36.2%	26.0%	12.8%	4.5%

(イ) 年金相談以外の窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	45.8%	35.6%	16.3%	1.9%	0.3%
(参考)平成24年1月	32.1%	30.8%	28.5%	6.1%	2.6%

②職員のサービス態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.7%、年金相談以外の窓口で89.2%でした。
- ・細目の中では、「あいさつ」における評価について、年金相談窓口で82.7%、年金相談以外の窓口で80.4%と、他の細目と比べて低い結果でした。

③ていねいな説明

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で90.4%でした。
- ・細目の中では、「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における評価について、年金相談窓口で76.3%、年金相談以外の窓口で81.4%と、「わかりやすい言葉(用語の置き換え)」と比べて低い結果でした。

④ 架電目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.0%、年金相談以外の窓口で92.0%でした。

(2)サービスレベル

- サービスレベルを客観的な評価する調査については、「実践している」割合の平均が、年金相談窓口で91.6%、年金相談以外の窓口で92.0%でした。
- 調査項目別にみると、各項目とも平均と同程度の割合となっています。

①職場全体によるお客様への支援体制

- ・「実施している」割合は、年金相談窓口で91.4%、年金相談以外の窓口で92.6%でした。
- ・細目の中では、「4コール以上お待たせした場合に状況に応じたあいさつに心がこもっている」割合において、年金相談窓口で50.9%[4コール以上お待たせした53件中]、年金相談以外の窓口で57.4%[4コール以上お待たせした68件中]と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

②お客様との相談の進め方

- ・「実施している」割合は、年金相談窓口で92.8%、年金相談以外の窓口で91.5%でした。
- ・細目の中では、「相談のポイントについて確認している」割合において、年金相談窓口で88.5%、年金相談以外の窓口で82.1%、「会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」割合において、年金相談窓口で81.1%、年金相談以外の窓口で81.7%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

③お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実施している」割合は、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で91.0%でした。
- ・細目の中では、「話し方は聞き取りやすいスピードである」割合において、年金相談窓口で85.9%、「説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している」割合において、年金相談窓口で85.6%、年金相談以外の窓口で84.6%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

④質問に対する窓口担当者のその場の対応

- ・「実施している」の評価は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア)年金相談窓口

	①職場全体によるお客様への支援体制	②お客様との相談の進め方	③お客様へご理解いただく姿勢	④質問に対する窓口担当者のその場の対応	【平均】
平成25年1月	91.4%	92.8%	89.4%	100.0%	91.6%
(参考)平成24年1月	91.1%	85.4%	83.8%	99.7%	86.4%

(イ)年金相談以外の窓口

	①職場全体によるお客様への支援体制	②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象	③お客様への初期対応	④お客様との相談の進め方	【平均】
平成25年1月	91.1%	91.5%	91.0%	100.0%	92.0%
(参考)平成24年1月	94.5%	85.1%	85.7%	100.0%	87.5%

(参考)受電までのコール数

- 電話に出るまでのコール数については、3コール以内だった割合は、年金相談窓口で83.0%、年金相談以外の窓口で78.2%と、年金相談以外の窓口は前年から大きく減少する結果となりました。
- また、電話に繋がるまでの架電回数については、1回だった割合は、年金相談窓口で67.3%、年金相談以外の窓口で72.8%と、いずれも前年から大きく減少する結果となりました。
- これらの理由としては、後納制度のお知らせや第3号被保険者不整合記録を有する方に係るお知らせを送付したことにより、照会が増えたためと考えられます。

[参考]詳細結果等

- (参考 1) 調査細目の結果① [窓口調査]
調査細目の結果② [電話調査]
- (参考 2) 年金事務所と街角の年金相談センターとの比較
- (参考 3) ブロック間の比較
- (参考 4) 質問設定内容
- (参考 5) お客様へのお約束 10 か条

(参考1)調査細目の結果①[窓口調査]

1 来訪者の満足度

(「満足」+「やや満足」)の割合

(1)職員のサービス態度

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で86.4%、年金相談以外の窓口で85.1%でした。
- 年金相談窓口及び年金相談以外の窓口とも、「対応の早さ」における「やや満足」以上の評価が93.4%と最も高い結果でした。
- また、「あいさつ」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で66.0%と、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	77.7%	82.6%	91.7%	93.4%	86.4%
(参考)平成24年1月	65.1%	82.8%	95.6%	93.9%	84.3%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ)年金相談以外の窓口

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	66.0%	86.5%	89.7%	98.1%	85.1%
(参考)平成24年1月	68.9%	90.4%	93.9%	98.1%	87.8%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(2)施設の環境

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で91.4%でした。
- 「プライバシーの配慮」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で94.2%でしたが、年金相談以外の窓口では80.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	建物内の案内表示の わかりやすさ	プライバシーへの 配慮	待合スペース	環境の美化・清潔感	【平均】
平成25年1月	90.4%	94.2%	99.4%	99.7%	95.9%
(参考)平成24年1月	82.5%	87.5%	98.1%	98.9%	91.8%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ)年金相談以外の窓口

	建物内の案内表示の わかりやすさ	プライバシーへの 配慮	待合スペース	環境の美化・清潔感	【平均】
平成25年1月	93.3%	80.4%	92.0%	100.0%	91.4%
(参考)平成24年1月	87.8%	59.0%	88.8%	98.4%	83.5%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(3) ていねいな説明

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で92.1%、年金相談以外の窓口で89.7%でした。
- 「説明内容(わかりやすく充分か)」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で80.1%となっており、「わかりやすい言葉(専門用語をわかりやすい言葉に置き換えている)」の年金相談窓口で98.9%、年金相談窓口で99.4%と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	85.4%	98.9%	92.1%
(参考)平成24年1月	82.8%	98.3%	90.6%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	80.1%	99.4%	89.7%
(参考)平成24年1月	86.5%	98.7%	92.6%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(4) 訪問目的の達成度

○ 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で93.9%でした。

(ア) 年金相談窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	95.9%
(参考)平成24年1月	91.4%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	93.9%
(参考)平成24年1月	95.2%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル

「実践している」の割合

(1) 職場全体によるお客様への支援体制

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で90.2%でした。
- 「待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている」の割合は、年金相談窓口で84.6%、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」の割合は、年金相談窓口で85.7%、年金相談以外の窓口で90.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	職員がお客様を常に意識し訪問されたお客様へすぐに対応している	記載台や相談窓口の机は整理整頓されている	待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている	待ち時間の目安を表示している	職員の私語や談笑がなく節度ある態度で執務している	職員全員がお客様の個人情報に配慮している	所内に「お客様へのお約束10か条」がお客様に見えやすい場所に掲示されている	【平均】
平成25年1月	94.5%	93.4%	84.6%	79.6%	97.5%	85.7%	90.6%	89.4%
(参考) 平成24年1月	96.7%	93.6%	89.8%	74.5%	97.2%	79.8%	87.0%	88.4%

(注) 相談待ち時間の目安表示は、年金相談窓口のみ実施。掲示場所がわかりにくく、「実践していない」と評価されてしまったケースや、待ち時間が30分以内のため「実践していない」と思われるケースがありました。

(イ) 年金相談以外の窓口

	職員がお客様を常に意識し訪問されたお客様へすぐに対応している	記載台や相談窓口の机は整理整頓されている	待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている	職員の私語や談笑がなく節度ある態度で執務している	職員全員がお客様の個人情報に配慮している	所内に「お客様へのお約束10か条」がお客様に見えやすい場所に掲示されている	【平均】
平成25年1月	92.3%	96.5%	99.0%	98.4%	90.4%	97.1%	90.2%
(参考) 平成24年1月	96.8%	97.4%	99.7%	97.8%	86.2%	92.0%	88.6%

(2)お客様との信頼関係づくりを目的とした外的対象

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で82.7%でした。
- 「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」の割合は、年金相談窓口で78.5%、年金相談以外の窓口で82.1%となっており、「担当職員の名前が名札やネームプレートによりわかる」割合に比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	担当職員の名前が 名札やネームプレート によりわかる	不快な言葉づかいや 態度、服装の乱れは ない	【平均】
平成25年1月	92.3%	78.5%	85.4%
(参考)平成24年1月	94.7%	77.8%	86.3%

(イ)年金相談以外の窓口

	担当職員の名前が 名札やネームプレート によりわかる	不快な言葉づかいや 態度、服装の乱れは ない	【平均】
平成25年1月	83.3%	82.1%	82.7%
(参考)平成24年1月	92.3%	88.1%	90.2%

(3)お客様への初期対応

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で71.8%、年金相談以外の窓口で58.8%でした。
- 年金相談以外の窓口では、いずれの細目においても、年金相談窓口と比べて低い結果でした。

(注)お客様と目を合わせる動作やあいさつ自体はできていても、笑顔やお辞儀ができていないために、それぞれの細目では、「実践できていない」と評価されたケースがありました。(「アイコンタクト又はあいさつ、笑顔、お辞儀」の3つすべてができていないと「実践している」評価にしません。)

(ア)年金相談窓口

	お客様と目線を合わせ、 親身に関わろうという信頼感 が持てる	「おはようございます」「こんにちは」 等状況に応じたあいさつ言葉があ り、心がこもっている	【平均】
平成25年1月	71.3%	72.2%	71.8%
(参考)平成24年1月	61.8%	60.7%	61.2%

(イ)年金相談以外の窓口

	お客様と目線を合わせ、 親身に関わろうという信頼感 が持てる	「おはようございます」「こんにちは」 等状況に応じたあいさつ言葉があ り、心がこもっている	【平均】
平成25年1月	59.3%	58.3%	58.8%
(参考)平成24年1月	70.8%	68.6%	69.7%

〔備考〕アイコンタクト(あいさつ)と「笑顔とお辞儀」

- 「お客様と目線を合わせ、親身に関わろうという信頼感が持てる」では、「アイコンタクト(お客様と目線を合わせる動作)」が実践できている割合が、年金相談窓口で96.6%、年金相談以外の窓口で94.8%でしたが、そのうち、「笑顔」「お辞儀」のうちいずれか、またはすべてが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で25.3%、年金相談以外の窓口で35.5%でした。
- 「『おはようございます』『こんにちは』等、状況に応じたあいさつ言葉があり、心がこもっている」では、「あいさつ」が実践できている割合が、年金相談窓口で93.6%、年金相談以外の窓口で82.9%でしたが、このうち「笑顔」「お辞儀」のうちいずれか、またはすべてが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で21.4%、年金相談以外の窓口で24.6%でした。

〔「お客様の目線を合わせ、親身に関わろうという信頼感が持てる」について、“アイコンタクト(お客様と目線を合わせる動作)”が実践できている割合の内訳〕

	「笑顔」と「お辞儀」が実践できている	「笑顔」が実践できていない	「お辞儀」が実践できていない	「笑顔」と「お辞儀」が実践できていない	【合計】
年金相談窓口	71.3%	11.8%	8.8%	4.7%	96.6%
年金相談以外の窓口	59.3%	12.8%	9.9%	12.8%	94.8%

〔「『おはようございます』『こんにちは』等、状況に応じたあいさつ言葉があり、心がこもっている」について、“あいさつ”が実践できている割合の内訳〕

	「笑顔」と「お辞儀」が実践できている	「笑顔」が実践できていない	「お辞儀」が実践できていない	「笑顔」と「お辞儀」が実践できていない	【合計】
年金相談窓口	72.2%	11.8%	7.4%	2.2%	93.6%
年金相談以外の窓口	58.3%	11.5%	6.7%	6.4%	82.9%

(4)お客様との相談の進め方

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で89.3%でした。
- 「職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」の割合は、年金相談窓口で80.7%、年金相談以外の窓口で79.2%、「書類をお預かりする際は両手で預かり、また差し出している」の割合が、年金相談窓口で88.4%、年金相談以外の窓口で87.8%となっており、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(注)クッション言葉としては、『失礼ですが』『恐れ入りますが』などが考えられます。

(ア)年金相談窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	話の内容に合わせて、あいづちやうなづきを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している(ご相談内容を確認・復唱している)	職員が質問する際は、会話の随所にクッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている	書類をお預かりする際は両手で預かり、また、差し出している	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせしました」などとお伝えしている	【平均】
平成25年1月	91.2%	96.1%	96.4%	92.6%	80.7%	88.4%	84.6%	90.0%
(参考)平成24年1月	88.6%	91.7%	97.0%	90.0%	78.1%	72.6%	83.1%	85.9%

(イ)年金相談以外の窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	話の内容に合わせて、あいづちやうなづきを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している(ご相談内容を確認・復唱している)	職員が質問する際は、会話の随所にクッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている	書類をお預かりする際は両手で預かり、また、差し出している	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせしました」などとお伝えしている	【平均】
平成25年1月	96.2%	92.0%	95.8%	88.8%	79.2%	87.8%	85.3%	89.3%
(参考)平成24年1月	96.2%	94.2%	97.1%	90.7%	87.8%	81.1%	88.5%	90.8%

(5)お客様へご理解いただく姿勢

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で89.2%でした。
- 「プライバシーに関することをお聞きする際は必要性を説明している」の割合は、年金相談窓口で65.4%、「お客様がお帰りの際はあいさつ言葉がある」の割合は、年金相談窓口で70.9%、年金相談以外の窓口で72.1%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

(注)あいさつ自体はできていても、笑顔やお辞儀ができていないために、それぞれの細目では、「実践できていない」と評価されたケースがありました。(「アイコンタクト又はあいさつ、笑顔、お辞儀」の3つすべてができていないと「実践している」評価にしません。)

(ア)年金相談窓口

	プライバシーを配慮した節度ある声である	プライバシーに関することをお聞きする際には、必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際は、専門用語をわかりやすい言葉に置き換えるなど簡潔にわかりやすく話している	曖昧な表現ではなく、お客様にわかりやすい明確な回答になっている	お客様がお帰りの際には、「ありがとうございます」「お気をつけてお帰りください」「何かありましたらご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	97.2%	65.4%	96.1%	90.3%	98.3%	70.9%	86.4%
(参考)平成24年1月	87.9%	62.5%	89.5%	87.6%	89.3%	77.7%	85.2%

(イ)年金相談以外の窓口

	プライバシーを配慮した節度ある声である	プライバシーに関することをお聞きする際には、必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際は、専門用語をわかりやすい言葉に置き換えるなど簡潔にわかりやすく話している	曖昧な表現ではなく、お客様にわかりやすい明確な回答になっている	お客様がお帰りの際には、「ありがとうございます」「お気をつけてお帰りください」「何かありましたらご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	96.2%	93.3%	94.6%	90.4%	97.4%	72.1%	90.7%
(参考)平成24年1月	88.1%	68.9%	82.7%	88.1%	92.0%	80.4%	83.9%

[備考]あいさつと「笑顔とお辞儀」

- 「お客様がお帰りの際には『おはようございました』『お気をつけてお帰りください』『何かありましたらご連絡ください』等のあいさつ言葉がある」では、「あいさつ」が実践できている割合が、年金相談窓口で95.1%、年金相談以外の窓口で86.6%でしたが、そのうち「笑顔」「お辞儀」のうちいずれか、またはすべてが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で18.2%、年金相談以外の窓口では19.6%でした。

（「お客様がお帰りの際には『ありがとうございます』『お気をつけてお帰りください』『何かありましたらご連絡ください』等のあいさつ言葉がある」について、“あいさつ”が実践できている割合の内訳

	「笑顔」と「お辞儀」が実践できている	「笑顔」が実践できていない	「お辞儀」が実践できていない	「笑顔」と「お辞儀」が実践できていない	【合計】
年金相談窓口	76.9%	7.7%	6.9%	3.6%	95.1%
年金相談以外の窓口	67.0%	10.6%	5.8%	3.2%	86.6%

(6) 質問に対する、窓口担当者のその場の対応

○「その場で質問に対する回答ができている」割合は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア) 年金相談窓口

	その場で質問に対する 回答ができている	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	99.7%	0.0%

(イ) 年金相談以外の窓口

	その場で質問に対する 回答ができている	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	100.0%	－

(参考1)調査細目の結果②[電話調査]

1 架電者の満足度

(「満足」+「やや満足」)の割合

(1)職員のサービス態度

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で89.7%、年金相談以外の窓口で89.2%でした。
- 「あいさつ」における「やや満足以上」の評価は、年金相談窓口で82.7%、年金相談以外の窓口で80.4%と、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	あいさつ	言葉づかい	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	82.7%	92.9%	93.6%	89.7%
(参考)平成24年1月	82.7%	72.1%	93.9%	82.9%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ)年金相談以外の窓口

	あいさつ	言葉づかい	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	80.4%	89.1%	98.1%	89.2%
(参考)平成24年1月	85.6%	89.1%	96.5%	90.4%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(2) ていねいな説明

○「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で90.4%でした。

○「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.3%、年金相談以外の窓口で81.4%と、「わかりやすい言葉(用語の置き換え)」と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	76.3%	99.0%	87.7%
(参考)平成24年1月	72.8%	100.0%	86.4%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	81.4%	99.4%	90.4%
(参考)平成24年1月	67.3%	94.9%	81.1%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(3) 架電目的の達成度

○ 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76. 0%、年金相談以外の窓口で92. 0%でした。

(ア) 年金相談窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	76.0%
(参考)平成24年1月	73.7%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	92.0%
(参考)平成24年1月	77.6%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル

「実践している」の割合

(1) 職場全体によるお客様への支援体制

- 「実施している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で91.4%、年金相談以外の窓口で92.6%でした。
- 「4コール以上お待たせした場合に状況に応じたあいさつに心がこもっている」割合は、年金相談窓口で50.9%、年金相談以外の窓口で57.4%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	所属名を名乗っている	氏名の名乗りがある	4コール以上お待たせした場合は、状況に応じたあいさつに心がこもっている	【平均】
平成25年1月	95.2%	94.6%	50.9%	91.4%
(参考)平成24年1月	95.2%	94.6%	51.7%	91.1%

(注)4コール以上お待たせした件数は、平成24年度で53件、平成23年度で60件でした。

(イ) 年金相談以外の窓口

	所属名を名乗っている	氏名の名乗りがある	4コール以上お待たせした場合は、状況に応じたあいさつに心がこもっている	【平均】
平成25年1月	95.5%	97.4%	57.4%	92.6%
(参考)平成24年1月	98.1%	96.2%	47.1%	94.5%

(注)4コール以上お待たせした件数は、平成24年度で68件、平成23年度で34件でした。

(2)お客様との相談の進め方

- 「実施している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で92.8%、年金相談以外の窓口で91.5%でした。
- 「相談のポイントについて確認している」割合は、年金相談窓口で88.5%、年金相談以外の窓口で82.1%、「職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」割合は、年金相談窓口で81.1%、年金相談以外の窓口で81.7%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(注)クッション言葉としては、『失礼ですが』『恐れ入りますが』などが考えられます。

(ア)年金相談窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	あいづちを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している	職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている	お待たせする際に「少々お待ち下さい」など、お伝えしている	【平均】
平成25年1月	97.4%	95.5%	96.5%	88.5%	81.1%	98.1%	92.8%
(参考)平成24年1月	93.9%	96.2%	93.9%	74.0%	56.7%	97.8%	85.4%

(イ)年金相談以外の窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	あいづちを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している	職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている	お待たせする際に「少々お待ち下さい」など、お伝えしている	【平均】
平成25年1月	98.4%	92.6%	94.2%	82.1%	81.7%	99.7%	91.5%
(参考)平成24年1月	96.5%	97.1%	88.8%	65.1%	63.8%	99.4%	85.1%

(3)お客様へご理解いただく姿勢

- 「実施している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で91.0%でした。
- 「話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである」割合は、年金相談窓口で85.9%、「説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している」割合は、年金相談窓口で85.6%、年金相談以外の窓口で84.6%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	語尾が伸びず滑舌も良く音量も十分である	不快な言葉づかいをしていない	プライバシーに関するをお聞きする際には必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している	曖昧な表現ではなくお客様にわかりやすい明確な回答となっている	お客様が終話する際はあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	90.1%	88.5%	91.0%	85.9%	85.6%	94.9%	90.1%	89.4%
(参考)平成24年1月	95.5%	84.0%	65.7%	97.1%	65.1%	92.3%	86.9%	83.8%

(イ)年金相談以外の窓口

	語尾が伸びず滑舌も良く音量も十分である	不快な言葉づかいをしていない	プライバシーに関するをお聞きする際には必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している	曖昧な表現ではなくお客様にわかりやすい明確な回答となっている	お客様が終話する際はあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	87.5%	91.3%	94.2%	91.0%	84.6%	96.8%	91.7%	91.0%
(参考)平成24年1月	93.3%	88.8%	63.1%	93.6%	72.1%	99.0%	89.7%	85.7%

(4) 質問に対する、窓口担当者のその場の対応

○「その場で質問に対する回答ができている」割合は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア) 年金相談窓口

	その場で質問に対する 回答ができている	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	99.7%	100.0%

(イ) 年金相談以外の窓口

	その場で質問に対する 回答ができている	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	100.0%	－

(参考2) 年金事務所と街角の年金相談センターとの比較

1 満足度を評価する調査

- 年金相談窓口における「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価を年金事務所と街角の年金相談センターで比較すると、年金事務所で81.4%、街角の年金相談センターで80.4%という結果でした。

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金事務所	45.5%	35.9%	15.7%	2.6%	0.3%
街角の年金 相談センター	47.1%	33.3%	15.7%	2.0%	1.9%

2 サービスレベル

- 年金相談窓口において、実践している割合を年金事務所と街角の年金相談センターで比較すると、調査項目別の傾向は同じような結果でした。

	①職場全体によるお客様への支援体制	②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象	③お客様への初め対応	④お客様との相談の進め方	⑤お客様へご理解いただく姿勢	⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応	【平均】
年金事務所	91.7%	86.5%	72.6%	90.6%	90.3%	100.0%	88.6%
街角の年金 相談センター	75.4%	78.4%	66.7%	86.3%	88.2%	100.0%	82.5%

(注) 表中の割合は、各項目における細目ごとの「実践している」の合計の割合(平均)

(参考3)ブロック間の比較

1 窓口調査

- 来訪者の満足度を評価する項目のうち「全体としての満足度」をブロック別に比較すると、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で北海道ブロックの94.4%、年金相談以外の窓口で中国ブロックの88.5%がそれぞれもっとも高い結果でした。

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
北海道	94.4%	87.5%
東北	78.8%	80.0%
北関東・信越	88.9%	86.8%
南関東	76.2%	68.6%
中部	88.2%	68.2%
近畿	73.0%	85.7%
中国	90.0%	88.5%
四国	80.0%	80.0%
九州	75.6%	72.1%
【全体】	81.3%	78.2%

2 電話調査

- 架電者の満足度を評価する項目のうち「全体としての満足度」をブロック別に比較すると、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で北海道ブロックの87.5%、年金相談以外の窓口で四国ブロックの100%がそれぞれもっとも高い結果でした。

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
北海道	87.5%	93.8%
東北	76.7%	80.0%
北関東・信越	81.6%	84.2%
南関東	78.4%	78.4%
中部	84.1%	70.5%
近畿	73.5%	79.6%
中国	76.9%	84.6%
四国	73.3%	100.0%
九州	74.4%	83.7%
【全体】	78.2%	81.4%

(参考4)質問設定内容

1 窓口調査

(1)年金相談窓口

年金加入記録について

- ・「自分が年金の受給資格期間を満たしているかを確認したい」

(2)年金相談窓口以外の窓口

大学生の年金加入について

- ・「大学生の甥(姪)が、今年の夏に20歳になる。大学生でも国民年金に加入するのか？」

2 電話調査

(1)年金相談窓口

①失業保険を受ける(会社を退職した)ときの年金手続きについて

- ・「仕事をしながら老齢年金を受けている62歳の父が会社を退職して雇用保険を受けるようになったが、年金の手続きは必要か？」

②遺族厚生年金の請求について

- ・「親戚の主人が亡くなったが、妻と3歳の子がいる。遺族年金は出るのか？」

(2)年金相談窓口以外の窓口

大学生の年金加入について

- ・「大学生の甥(姪)が、今年の夏に20歳になる。大学生でも国民年金に加入するのか？」

(参考5)お客様へのお約束10か条



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内にします。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場で答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。

【ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル】

0570-058-555	月～金曜日	午前9時～午後8時まで
	第2土曜日	午前9時～午後5時まで

050 または 070 の電話からおかけになる場合は03-6700-1144

【一般的な年金相談ダイヤル】

0570-05-1165	月曜日	午前8時30分～午後7時まで
	火～金曜日	午前8時30分～午後5時15分まで
	第2土曜日	午前9時30分～午後4時まで

050 または 070 の電話からおかけになる場合は03-6700-1165

◆ ご相談の窓口は、全国にあります。

○ご相談は、全国の年金事務所・街角の年金相談センター・街角の年金相談センター（オフィス）で受け付けています。

●月曜日	午前8時30分～午後7時まで
●火～金曜日	午前8時30分～午後5時15分まで
●第2土曜日	午前9時30分～午後4時まで

・街角の年金相談センター（オフィス）は月～金曜日の午前8時30分～午後5時15分まで

○年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認できます。

日本年金機構ホームページは、[日本年金機構](#)

◆ 年金記録は、「ねんきんネット」でもご確認できます。

○ご自宅のパソコンでもご自身の年金記録がご覧いただけます！

○「ねんきんネット」サービスへご利用登録をお願いいたします。

○原則24時間いつでも利用可能（システムメンテナンス時等を除く）。

詳しくは「ねんきんネット」で検索！ [ねんきんネット](#)

「最新の年金記録」の確認や、「将来の年金額」の試算ができます。

**コールセンターお客様満足度調査（CS調査）
結果報告
（平成25年1月実施）**

平成25年6月



コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

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、相談をいただいたお客様にアンケートはがきを送付し、お客様満足度調査の協力を依頼する。
②実施期間	平成25年1月22日(火)から24日(木)
③実施方法等	・コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお聞きしたお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただくようお願いする。4問の設問に5段階(「満足」、「ほぼ満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)で回答していただくほか、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいか、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。 (注)従来(平成21、22年度)は、お電話いただいたお客様の電話を転送し、音声自動応答によるアンケートに答えていただく方式で実施。平成23年度より現在的方式に変更。
④調査対象件数	10,456件 【うち調査に協力いただいた件数】 6,700件(64.1%)
⑤調査結果の概要	設問1(「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。) 「満足」「ほぼ満足」 81.5% 【前回調査】 82.9% 設問2(オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。) 「満足」「ほぼ満足」 81.0% 【前回調査】 82.3% 設問3(オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。) 「満足」「ほぼ満足」 83.5% 【前回調査】 84.9% 設問4(お客様の問題・疑問は解消されましたか。) 「満足」「ほぼ満足」 82.1% 【前回調査】 83.0% 設問5(「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。) 「満足」「ほぼ満足」 96.9% 【前回調査】 93.0% (注)第1～第3のコールセンター別にみても若干の差はあるものの、大差はない。

	自由記入欄「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他お気づきの点がありましたらお書きください。 [記入件数 : 1,389件] ・お礼 47.2% ・コールセンターへの苦情・要望 32.5% （「説明がわかりにくい」、「話すスピードが速い」、「電話が繋がらない」等） ・コールセンター以外への苦情・要望 11.2% （「送付物がわかりにくい」、「年金制度への苦情」、「事務処理が遅い」等）
--	---

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

I 調査方法等

II アンケートの回答結果

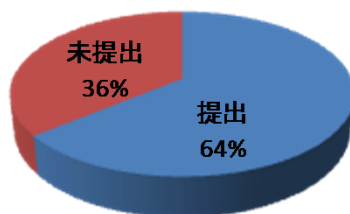
[参考]コールセンターの状況

I 調査方法等

- コールセンターお客様満足度調査(以下、「CS調査」という。)は、平成25年1月22日から24日までに「ねんきんダイヤル」にお電話をいただいたお客様のうち、お名前とご住所をお聞きした全てのお客様にアンケートはがきを送付して実施しました。

	送付件数	回答件数	回答率
第1コールセンター	2,454 件	1,362件	55.5%
第2コールセンター	3,839 件	2,529件	65.9%
第3コールセンター	4,163 件	2,809件	67.5%
全 体	10,456 件	6,700件	64.1%

回答率(全体)
10,456件送付



- ・送付件数10,456件に対して6,700件(64.1%)(平成25年3月1日現在)の回答があった。(平成23年度実績:送付件数20,360件、回答率56.1%)
- ・昨年以上に、お客様が「ねんきんダイヤル」に対して高い関心を持っていることが伺える結果となった。
- ・第1コールセンターは海外からの電話を集中して受電していること(海外居住者はCS調査対象外)が、送付件数が低い一つの原因と考えられる。

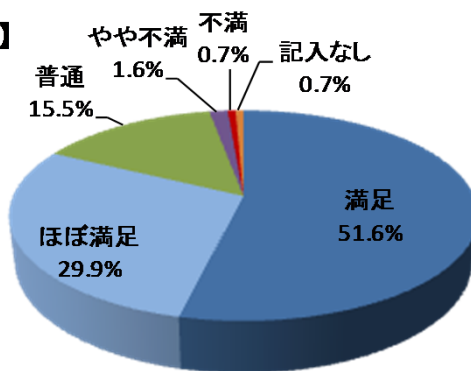
Ⅱ アンケートの回答結果

○【問1】「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。

問1は、コールセンターの対応に対するお客様の全体的な印象をお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	677件(49.7%)	422件(31.0%)	229件(16.8%)	15件(1.1%)	9件(0.7%)
第2コールセンター	1,384件(54.8%)	722件(28.6%)	364件(14.4%)	35件(1.4%)	13件(0.5%)
第3コールセンター	1,254件(49.4%)	780件(30.7%)	405件(16.0%)	54件(2.1%)	24件(0.9%)
全 体	3,315件(51.6%)	1,924件(29.9%)	998件(15.5%)	104件(1.6%)	46件(0.7%)
(参考)平成24年1月	(55.8%)	(27.1%)	(14.3%)	(1.4%)	(1.0%)

【問1】



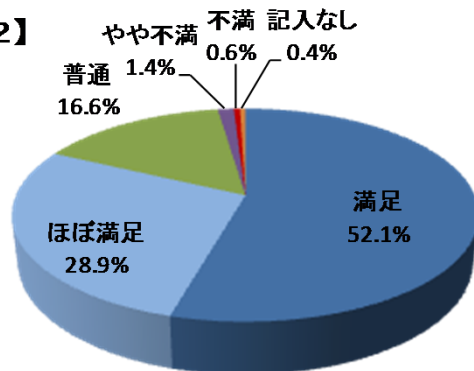
- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は、約81.5%であった。
- ・コールセンターの対応に対して全体的によい印象を持っていたことがわかる。
- ・満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【問2】オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。

問2は、お客様に対するオペレーターの言葉づかいや話すスピードが適切であったかお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	674件(49.9%)	423件(31.3%)	222(16.4%)	19(1.4%)	7件(0.5%)
第2コールセンター	1,396件(55.2%)	690件(27.3%)	390(15.4%)	31件(1.2%)	13件(0.5%)
第3コールセンター	1,273件(50.3%)	738件(29.2%)	450(17.8%)	40件(1.6%)	17件(0.7%)
全 体	3,343件(52.1%)	1,851件(28.9%)	1,062件(16.6%)	90件(1.4%)	37件(0.6%)
(参考)平成24年1月	(56.9%)	(25.4%)	(15.4%)	(1.4%)	(0.5%)

【問2】



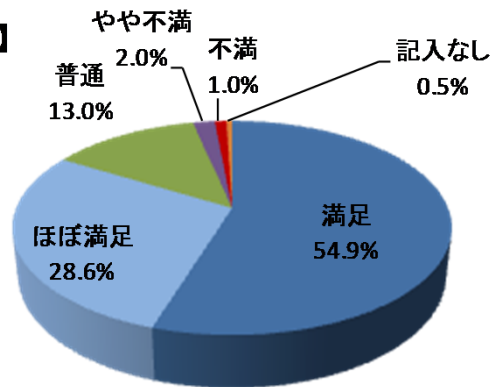
- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約81.0%であった。
- ・オペレータの言葉づかいや話すスピードは概ねお客様に満足していただいていることがわかる。
- ・満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【問3】オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。

問3は、オペレーターがお客様の話を傾聴し、的確に相談内容を把握できているかお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	701件(52.9%)	393件(29.7%)	186件(14.0%)	21件(1.6%)	13件(1.0%)
第2コールセンター	1,461件(57.8%)	693件(27.4%)	300件(11.9%)	44件(1.7%)	21件(0.8%)
第3コールセンター	1,339件(53.1%)	739件(29.3%)	340件(13.5%)	59件(2.3%)	31件(1.2%)
全 体	3,501件(54.9%)	1,825件(28.6%)	826件(13.0%)	124件(1.9%)	65件(1.0%)
(参考)平成24年1月	(58.6%)	(26.3%)	(11.6%)	(2.2%)	(0.8%)

【問3】



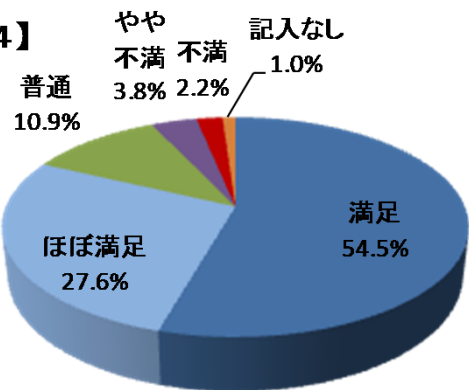
- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約83.5%であった。
- ・オペレータは概ねお客様の話をよく聞き、相談内容を把握していることがわかる。
- ・この設問においても、満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【問4】 お客様の問題・疑問は解決されましたか。

問4は、コールセンターへ相談したことにより、お客様の問題・疑問が解決できたかお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	711件 (53.4%)	367件 (27.6%)	163件 (12.2%)	49件 (3.7%)	24件 (1.8%)
第2コールセンター	1,458件 (57.7%)	660件 (26.1%)	252件 (10.0%)	83件 (3.3%)	48件 (1.9%)
第3コールセンター	1,303件 (51.8%)	733件 (29.1%)	282件 (11.2%)	109件 (4.3%)	66件 (2.6%)
全 体	3,472件 (54.5%)	1,760件 (27.6%)	697件 (10.9%)	241件 (3.8%)	138件 (2.2%)
(参考)平成24年1月	(57.2%)	(25.8%)	(10.3%)	(3.7%)	(2.3%)

【問4】

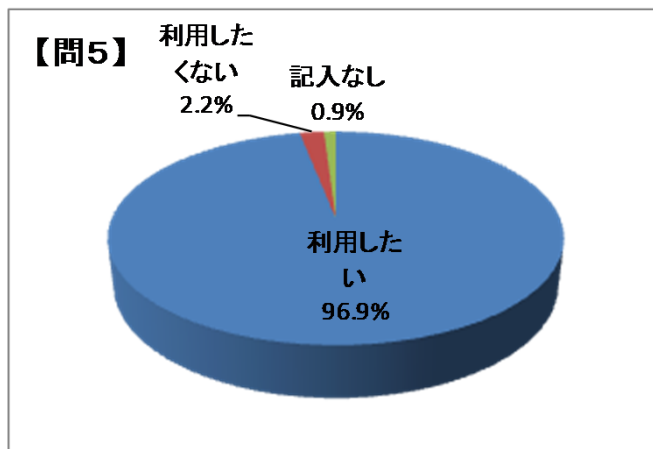


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約82.1%であった。
- ・問題解決のためには、コールセンターで行える業務の範囲を超える場合もあるが、概ねお客様の問題や疑問が解決できていることがわかる。

○【問5】「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。

問5は、お客様が「ねんきんダイヤル」を利用した結果、再度、「ねんきんダイヤル」を利用したいかお聞きしています。

	利用したい	利用したくない
第1コールセンター	1,323件(97.1%)	27件(2.0%)
第2コールセンター	2,452件(97.0%)	51件(2.0%)
第3コールセンター	2,715件(96.7%)	67件(2.4%)
全 体	6,490件(96.9%)	145件(2.2%)
(参考)平成24年1月	(93.0%)	(3.9%)

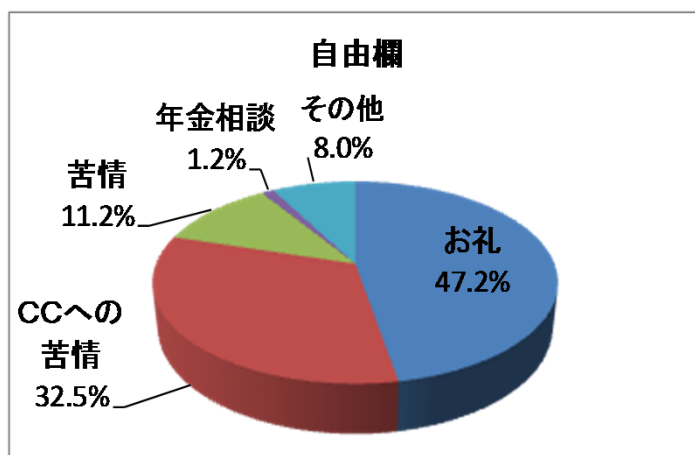


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、利用したいとお答えいただいたお客様は約96.9%であった。また、利用したくないお客様の中には、利用する予定がないお客様も含まれている。
- ・「ねんきんダイヤル」の対応で概ね満足していただいた結果、再度、利用したいという回答につながっていると考えられる。

○【自由記入欄】「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他、お気づきの点がありましたらお書きください。

お客様が「ねんきんダイヤル」を利用して「やや不満」「不満」と感じた具体的理由や気付いた点等をお聞きしています。

	お礼	コールセンター への苦情	その他の苦情	年金相談	その他
第1コールセンター	171件(48.0%)	114件(32.0%)	45件(12.6%)	4件(1.1%)	22件(6.2%)
第2コールセンター	250件(50.7%)	143件(29.0%)	48件(9.7%)	7件(1.4%)	45件(9.1%)
第3コールセンター	234件(43.3%)	194件(35.9%)	63件(11.7%)	5件(0.9%)	44件(8.1%)
全 体	655件(47.2%)	451件(32.5%)	156件(11.2%)	16件(1.2%)	111件(8.0%)
(参考)平成24年1月	(47.1%)	(29.3%)	(16.9%)	(1.2%)	(5.5%)



・アンケートの自由記入欄に記入いただいたお客様は、1,389件で全体6,700件の20.7%であった。そのうち、お礼が47.2%、コールセンターに対する苦情・要望が32.5%、コールセンター以外への苦情・要望が11.2%であった。

自由記入欄の内容別件数表

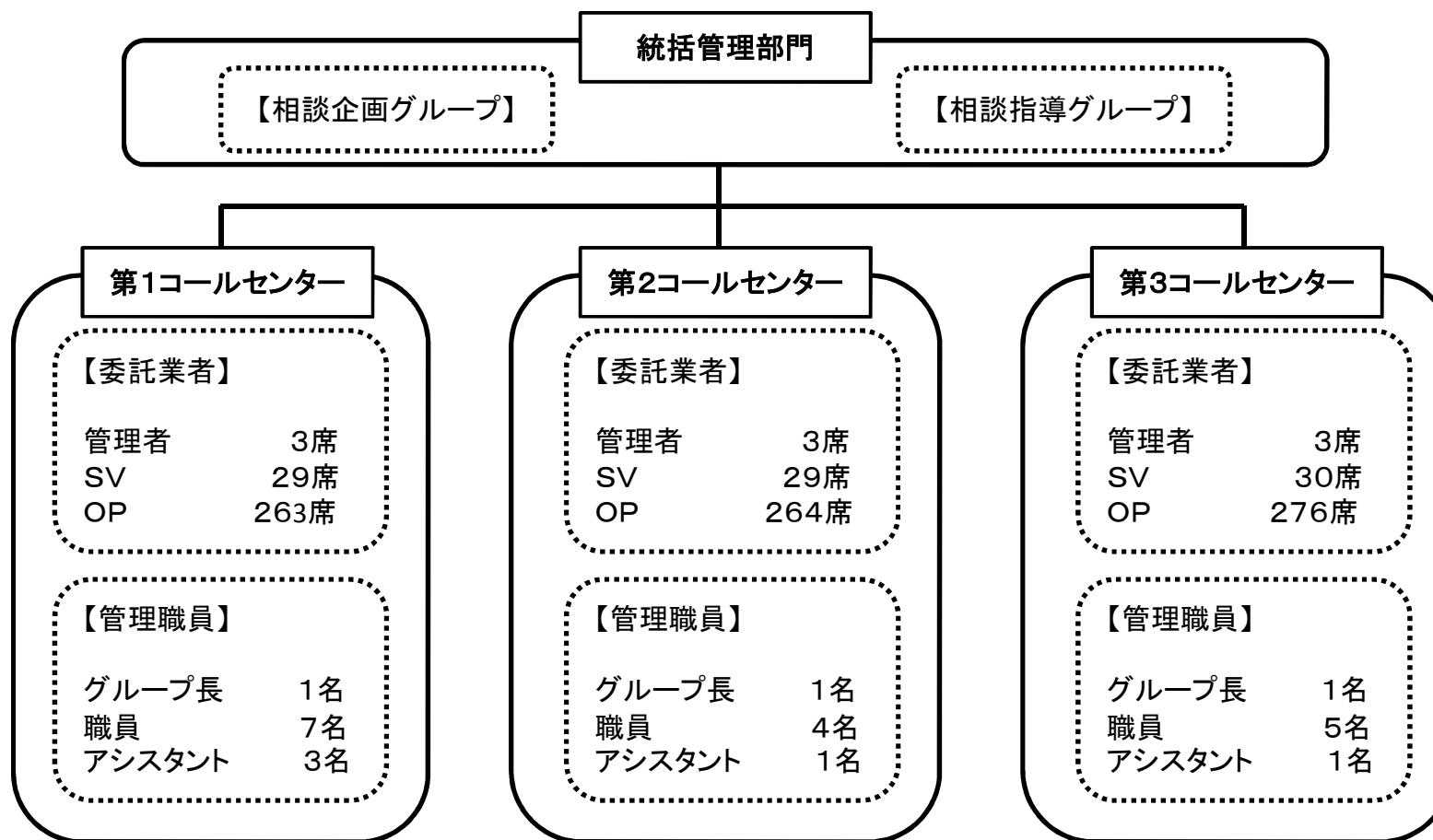
	全体		第1CC		第2CC		第3CC	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
お礼	655件	47.2% (47.1%)	171件	48.0% (46.4%)	250件	50.7% (48.3%)	234件	43.3% (46.4%)
コールセンターへの苦情・要望	451件	32.5% (29.3%)	114件	32.0% (27.8%)	143件	29.0% (29.3%)	194件	35.9% (29.9%)
相談内容 (回答が分かりにくい、専門用語で説明された、 何度も保留にされた、オペレーターの知識不足等)	180件	13.0% (13.2%)	49件	13.8% (11.8%)	55件	11.2% (12.6%)	76件	14.1% (14.4%)
相談対応 (話すスピードが速い、事務的な対応等)	92件	6.6% (5.6%)	21件	5.9% (7.4%)	42件	8.5% (6.1%)	29件	5.4% (4.4%)
電話関係 (つながらない、ガイダンス、電話操作、通話料等)	90件	6.5% (4.8%)	28件	7.9% (3.7%)	28件	5.7% (5.3%)	34件	6.3% (4.9%)
アンケート (無駄である、送付の時期等)	27件	1.9% (1.5%)	7件	2.0% (2.2%)	7件	1.4% (1.1%)	13件	2.4% (1.5%)
その他 (送付物の到着が遅い、個人情報の確認項目が多い等)	62件	4.5% (4.1%)	9件	2.5% (2.8%)	11件	2.2% (4.2%)	42件	7.8% (4.7%)
コールセンター以外への苦情・要望	156件	11.2% (16.9%)	45件	12.6% (18.4%)	48件	9.7% (16.6%)	63件	11.7% (16.5%)
送付物 (分かりにくい、送付時期が遅い等)	61件	4.4% (6.0%)	13件	3.7% (6.1%)	21件	4.3% (5.5%)	27件	5.0% (6.3%)
年金制度・事務処理 (年金額の改定、提出した書類の事務処理が遅い等)	74件	5.3% (8.0%)	24件	6.7% (8.3%)	20件	4.1% (7.6%)	30件	5.6% (8.2%)
その他 (年金事務所の対応、市区町村との連携等)	21件	1.5% (2.9%)	8件	2.2% (4.0%)	7件	1.4% (3.4%)	6件	1.1% (2.0%)
年金相談	16件	1.2% (1.2%)	4件	1.1% (2.0%)	7件	1.4% (1.4%)	5件	0.9% (0.7%)
その他	111件	8.0% (5.5%)	22件	6.2% (5.4%)	45件	9.1% (4.5%)	44件	8.1% (6.5%)
合計	1,389件	100.0% (100.0%)	356件	100.0% (100.0%)	493件	100.0% (100.0%)	540件	100.0% (100.0%)

(注) 割合欄の()内は前年実施分の割合である。

[参考] コールセンターの状況

○ コールセンターの組織

- 第1コールセンター・東京(大森)、第2コールセンター・福岡(博多)、第3コールセンター・宮城(仙台)に300人規模のコールセンターを設置
- 運営は、総合評価落札方式による外部委託(インバウンド型アウトソーシング)



○ コールセンターの事業概況（応答率）

平成24年度は、復興税の影響で2月に応答率が低下したが、年間を通して通知書の分散発送、コールセンターの運用見直し、ガイダンスの変更等により、応答率は昨年比べて改善した。

【平成21年度】

(単位: 件)

	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	各月平均	備考
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	758,184	ブース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席
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	335,938	
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】

(単位: 件)

	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	各月平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	575,585	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	329,155	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.4%	

【平成23年度】

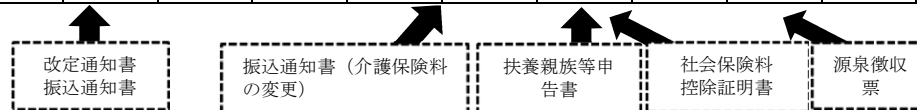
(単位: 件)

	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	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: (4月~) 745席 (6月~) 785席 繁忙期ブース数: (23.11、24.1~24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24年度】

(単位: 件)

	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	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: (4月~) 785席 繁忙期ブース数: (6月、10月) 845席 (24.11、25.1~25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

(注2) 偶数月15日に年金振込

**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(老齢、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. 接遇関係

(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、委託事業者には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。