

年金事務所・年金相談センター
及び「ねんきんダイヤル」
お客様満足度アンケート等の結果について
(平成29年1月、平成29年2月～平成29年3月実施)

平成29年7月

年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート概要

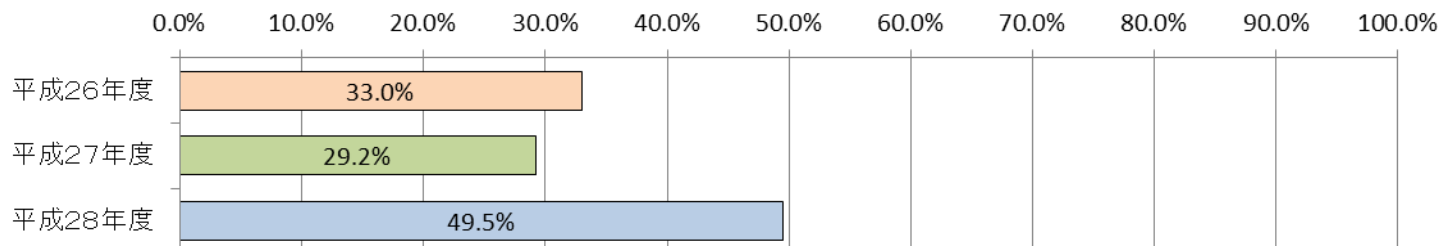
①お客様満足度調査の概要	年金事務所及び街角の年金相談センター(以下「年金事務所等」と言います。)に来訪されたお客様に対しアンケートを行いました。 なお、平成28年度は、配布回収方式によるお客様の回答傾向の違いを把握するため、2回実施しました。
②実施期間	1回目 平成29年1月 2回目 平成29年2月～平成29年3月
③実施方法等	1回目 年金事務所等に来訪されたお客様にアンケート用紙を手交し、その場で記入いただき、回収箱に投函いただきました。5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)による評価に加えて、各項目についてその理由(選択式及び自由記入欄)について回答をいただきました。また、自由記載欄を設け、その他ご意見等の記入についてお願いしました。 2回目 年金事務所等に来訪されたお客様にアンケートはがきを手交し、後日、記入・郵送いただきました。5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)による評価について回答をいただきました。また、自由記載欄を設け、その他ご意見等の記入についてお願いしました。
④アンケート配布件数	150,042件 1回目 51,000件 2回目 99,042件
⑤回答件数(回答率)	74,217件 (49.5%) 1回目 44,832件(87.9%) 2回目 29,385件(29.7%)

見直し前質問項目		表1	見直し後質問項目		表2
	設問内容			設問内容	
設問1	職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満		設問1	職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満	設問の回答の理由であてはまるものすべて選択してください。 □親切・丁寧だった □上から目線 など
設問2	窓口での説明は分かりやすく、充分でしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満		設問2	窓口での説明は分かりやすく、充分でしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満	設問の回答の理由であてはまるものすべて選択してください。 □説明が丁寧 □説明が早口 など
設問3	所内の設備はいかがでしたかまた、所内の清潔感はいかがでしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満		設問3	所内の設備はいかがでしたかまた、所内の清潔感はいかがでしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満	設問の回答の理由であてはまるものすべて選択してください。 □清掃が行き届いている □床が汚い など
設問4	来訪された際の全体としての満足度はいかがでしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満		設問4	来訪された際の全体としての満足度はいかがでしたか。 □満足 □ほぼ満足 □普通 □やや不満 □不満	
設問5	来訪される前の不安や疑問は解消されましたか。 □解消 □未解消		設問5	来訪される前の不安や疑問は解消されましたか。 □解消 □未解消	

アンケートの回答結果

直近3年度の状況

回答率



設問1 職員のマナーや態度はいかがでしたか？

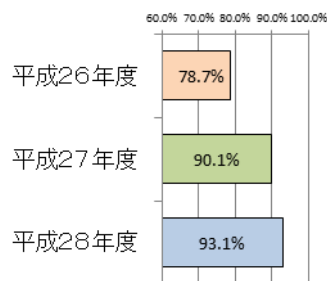
設問2 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？

設問3 所内の設備はいかがでしたか？また所内に清潔感がありましたか？

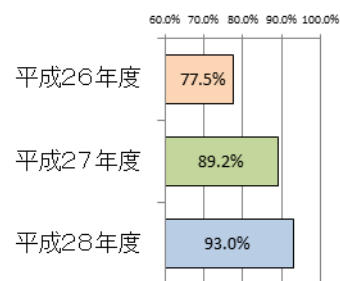
設問4 来訪された際の全体の満足度はいかがですか？

設問5 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？

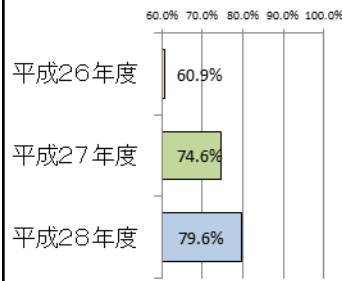
満足・ほぼ満足



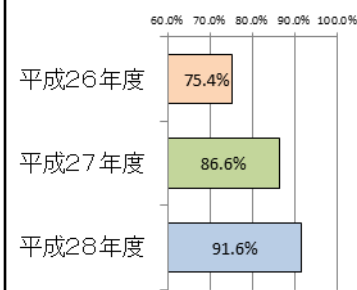
満足・ほぼ満足



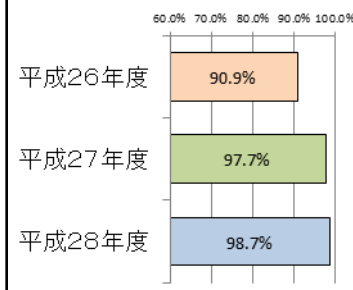
満足・ほぼ満足



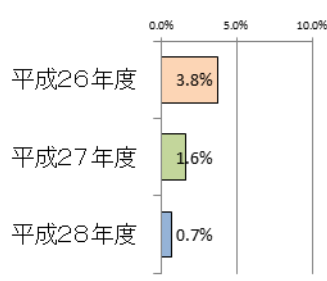
満足・ほぼ満足



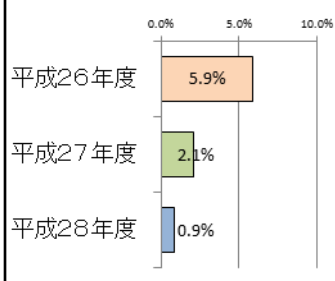
解消された



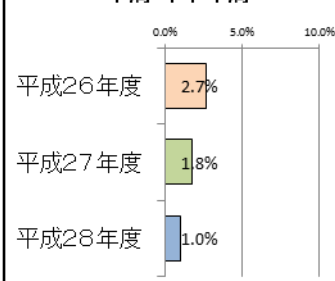
不満・やや不満



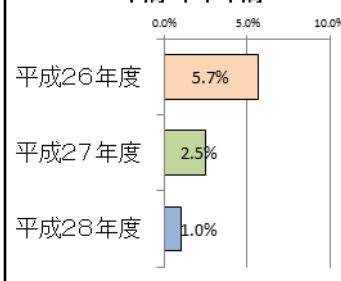
不満・やや不満



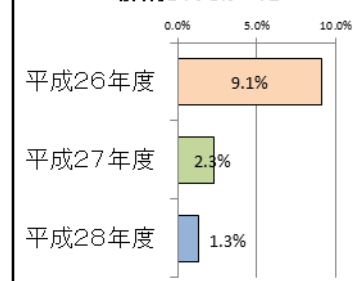
不満・やや不満



不満・やや不満



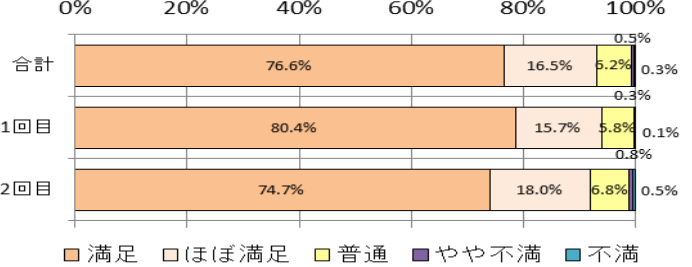
解消されなかった



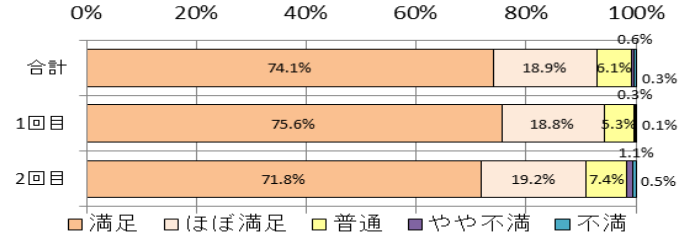
※小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合があります。

アンケートの回答結果

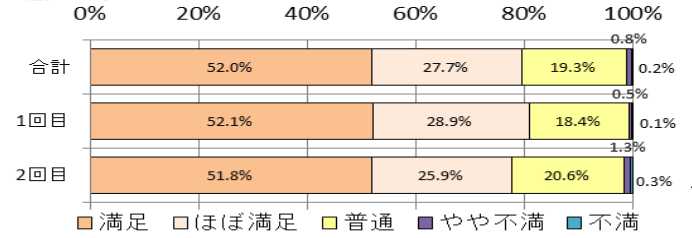
設問1 職員のマナーや態度はいかがでしたか？



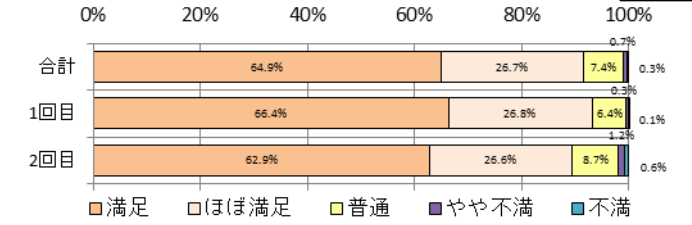
設問2 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？



設問3 所内の設備はいかがでしたか？また所内に清潔感がありましたか？

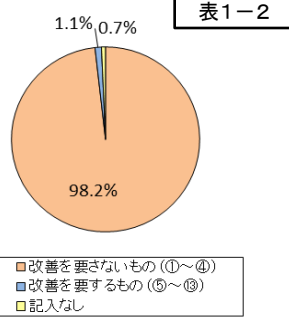


設問4 来訪された際の全体的な満足度はいかがでしたか？



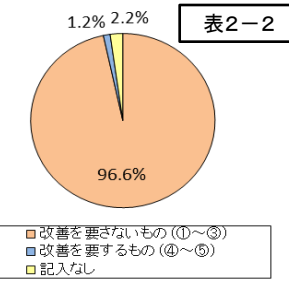
設問1-2 上記設問の回答の理由であてはまるものをすべて選択してください。

①親切・丁寧だった	41,401 件
②笑顔で対応	24,458 件
③身だしなみが整っていた	20,910 件
④質問しやすい雰囲気だった	31,103 件
⑤上から目線で高圧的	302 件
⑥丁寧さがない	155 件
⑦無愛想	142 件
⑧挨拶がない	63 件
⑨身だしなみが悪い(頭髪や服装が派手など)	128 件
⑩名札が見えない	85 件
⑪声が大きく、隣に聞こえそう(または隣の声が聞こえた)	300 件
⑫友達口調など馴れ馴れしい	108 件
⑬話の途中で遮られた	32 件
記入なし	838 件
合計	120,025 件



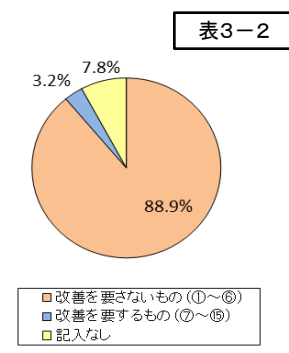
設問2-2 上記設問の回答の理由であてはまるものをすべて選択してください。

①説明が丁寧	33,207 件
②わかりやすい言葉で説明	30,866 件
③プラスワンの一言があった	10,550 件
④説明が早口	715 件
⑤説明に専門用語が多くわかりにくい	206 件
記入なし	1,702 件
合計	77,246 件

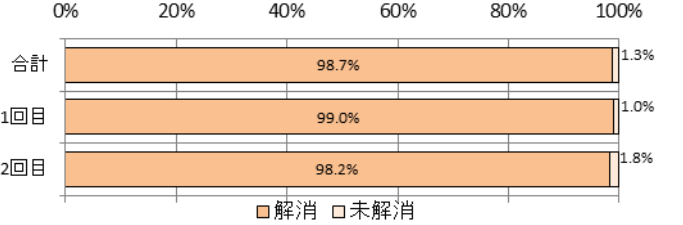


設問3-2 上記設問の回答の理由であてはまるものをすべて選択してください。

①室内が明るい	26,153 件
②室温が適切	23,980 件
③清掃が行き届いている	18,838 件
④案内図等がわかりやすい	8,868 件
⑤掲示物が見やすい	6,479 件
⑥相談ブースが広い	8,197 件
⑦室内が暗い	533 件
⑧室温が悪い(寒い)	1,234 件
⑨床が汚い	93 件
⑩通路が狭い	143 件
⑪案内図等がわかりにくい	508 件
⑫掲示物が見えにくい(多すぎる)	220 件
⑬待合室のソファが汚い	164 件
⑭相談ブースが狭い	386 件
⑮トイレが汚い	93 件
記入なし	8,161 件
合計	104,050 件



設問5 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？



※小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合があります。

「自由記入欄」の記載内容

表1

意見区分	件数	割合
1. 年金事務所へのお礼(お礼、お褒め、励まし)	12,360 件	56.7%
2. 年金事務所へのご意見・ご要望	7,373 件	33.8%
2-1職員の応接態度に関するもの	1,310 件	6.0%
2-2待ち時間に関するもの	1,051 件	4.8%
2-3施設の利用に関するもの	1,779 件	8.2%
2-4その他	3,233 件	14.8%
3. 年金相談センターへのお礼(お礼、お褒め、励まし)	1,495 件	6.9%
4. 年金相談センターへのご意見・ご要望	587 件	2.7%
4-1職員の応接態度に関するもの	88 件	0.4%
4-2待ち時間に関するもの	44 件	0.2%
4-3施設の利用に関するもの	161 件	0.7%
4-4その他	294 件	1.3%
合計	21,815 件	100.0%

表2

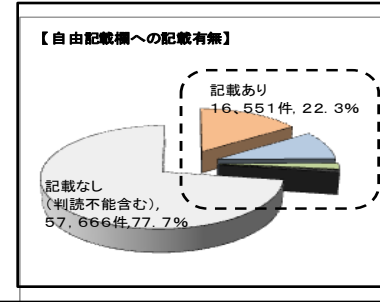
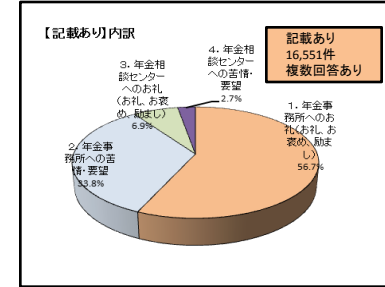


表3



アンケート自由記入欄に記入いただいたお客様

全体：22.3 % (16,551/74,217) (内訳) 複数回答があるため総件数は、21,815件

- ・お礼 63.5 % (13,855/21,815)
- ・ご意見・ご要望 36.5 % (7,960/21,815)

※小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合があります。

自由記入欄の主なご意見

1. 予約制にかかるご意見・ご要望

・自由記入欄の記載内容で予約制にかかるご意見・ご要望は373件であった。そのうち70.5%にあたる263件が「予約のシステムが効率的」、「事前に相談データを準備して貰えるので相談にスピードと正確性がある」、「予約は便利です」等の予約制への高評価のご意見で、29.5%にあたる110件が「予約制を知らなかった、便利なのでもっとPRするべきだ」、「時間の予約だけでなく、職員の指名もできるようにして欲しい」等の予約制の更なる改善を求めるご意見であった。

2. 年金事務所へのお礼

・前回(数年前)に来た時の対応とはだいぶ違ってきたと思います(よい方向)。気軽に聞けて大変よかったです。ありがとうございました。(1. お礼より)

・事前予約をして伺ったら、資料等を準備して頂いており、所要時間が短くて済みました。(1. お礼より)

3. 年金事務所へのご意見・ご要望

・何回も足を運ぶ事のないように相手がわかるまで説明をして欲しい。(2-1職員の応接態度に関するものより)

・最初の対応が少し不満。もう少し声かけが欲しい。(2-1職員の応接態度に関するものより)

・相談混雑時には、一人一人の相談を素早くお願いします。(2-2待ち時間に関するものより)

・駐車場が少ない。駐車場1台、1台の間隔が狭い。(2-3施設の利用に関するもの)

・年金制度そのものが複雑でわかりにくい。一度説明を聞いたくらいでは理解できない。(2-4その他より)

4. 年金相談センターへのお礼

・近所に年金相談センターがあるので、色々相談が気軽に出来て非常に満足です。(3. お礼より)

・いつも気持ちよく相談に乗っていただき、大変感謝しております。プラスαの説明をいただくことも多く、毎回勉強になっています。(3. お礼より)

5. 年金相談センターへのご意見・ご要望

・答えが早口で言っていることがよくわからない。噛み砕くように説明して欲しい。(4-1職員の応接態度に関するものより)

・10年年金の関係で窓口が混雑すると予想されますので、体制の整備をお願いします。(4-2待ち時間に関するものより)

・街角の年金相談センターの全般の広報。今回迄センターの存在を知らなかった。(4-3施設の利用に関するものより)

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

概要

①お客様満足度調査の概要	コールセンター(「ねんきんダイヤル」)の応対品質の現状を把握するため、コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様に対しアンケートを行いました。
②実施期間	平成29年1月17日(火)～平成29年1月20日(金)(4日間)
③実施方法等	コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様に対して、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しました。 平成28年度のお客様満足度調査より質問項目の見直しを行い、コールセンターにおけるオペレーターの応対について5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)で満足度をご回答いただくとともに、その理由(選択式+自由記入欄)を回答いただきました。 また、上記とは別に自由記入欄を設け、その他ご意見の記入をお願いしました。
④アンケート送付件数	13, 206件
⑤回答件数(回答率)	7, 228件(54. 7%)

見直し前質問項目

表1

設問1	コールセンターを利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか。
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。
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。
設問4	お客様の問題・疑問は解決されましたか。
設問5	「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。

→

見直し後質問項目

表2

変更なし

設問1	コールセンターを利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか。
設問2	オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。
設問3	上記設問の回答の理由であてはまるものをすべて選択してください。
設問4	お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はいかがでしたか。
設問5	上記設問の回答の理由であてはまるものをすべて選択してください。

<参考>
見直し後はがき(イメージ)

アンケート用紙

事項ID

☆●●●日にお電話いただきました「ねんきんダイヤル」の応対についてお聞かせください。該当する項目に、☑してください。

問1 コールセンターを利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか。

☐ 満足 ☐ ほぼ満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 不満

問2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。

☐ 満足 ☐ ほぼ満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 不満

問3 上記設問の回答の理由であてはまるものをすべて選択してください。

☐ 親切だった ☐ 不親切・無愛想だった ☐ 質問を最後まで聞き、理解していた ☐ 話を途中でさえぎられた ☐ 丁寧な口調だった ☐ 友達口調で馴れ馴れしい ☐ ゆっくりと聞きやすい口調だった ☐ 早口で聞き取りにくかった ☐ 声が小さかった ☐ 声が大きかった ☐ その他()

問4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はいかがでしたか。

☐ 満足 ☐ ほぼ満足 ☐ 普通 ☐ やや不満 ☐ 不満

問5 上記設問の回答の理由であてはまるものをすべて選択してください。

☐ 疑問が解消した ☐ 疑問が解消しなかった ☐ すぐに回答があった ☐ 回答まで時間がかかった ☐ わかりやすい言葉で説明があった ☐ 専門用語が多くわかりにくかった ☐ お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があった ☐ その他()

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。

☆ご協力ありがとうございました。

☆お客様ののご意見・ご質問を認識いただかなくて結構です。

☆ご記入後は、お手数ですが、2月28日までにご返送ください。

直近3年度の状況

表3

回答率

平成26年度	56.4%
平成27年度	59.4%
平成28年度	54.7%

表4

設問1

満足・ほぼ満足

平成26年度	84.5%
平成27年度	83.3%
平成28年度	83.1%

表5

設問1

不満・やや不満

平成26年度	2.0%
平成27年度	2.1%
平成28年度	2.7%

5

アンケートの回答結果

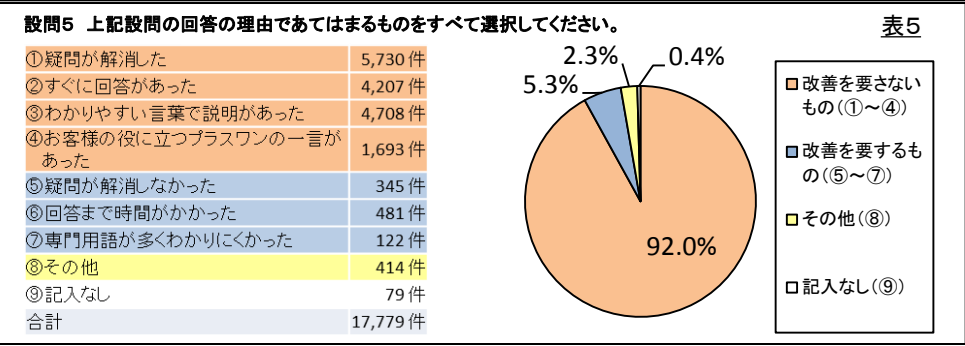
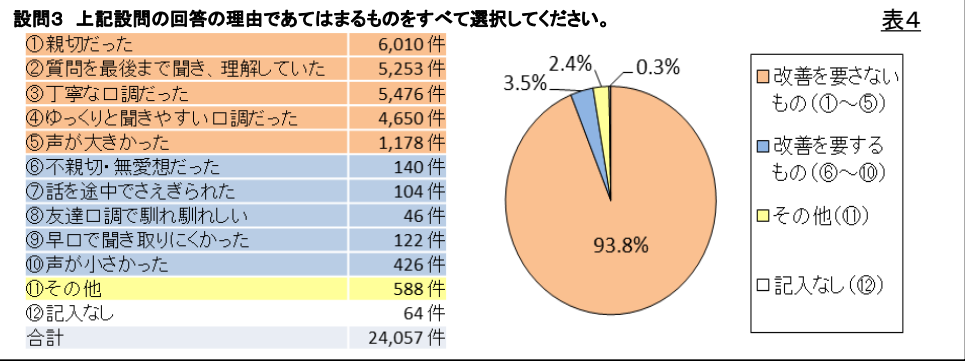
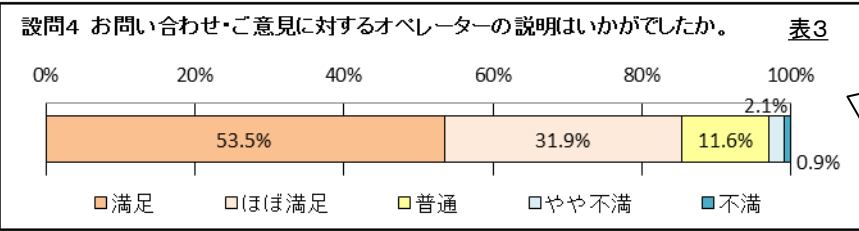
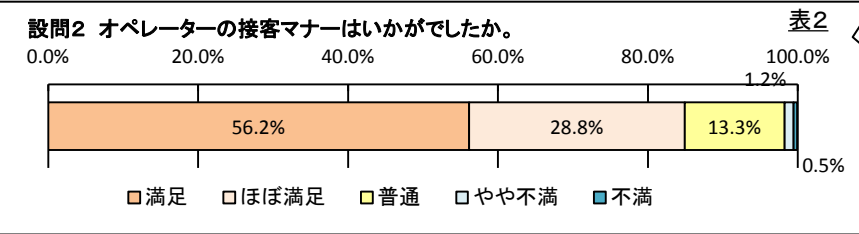
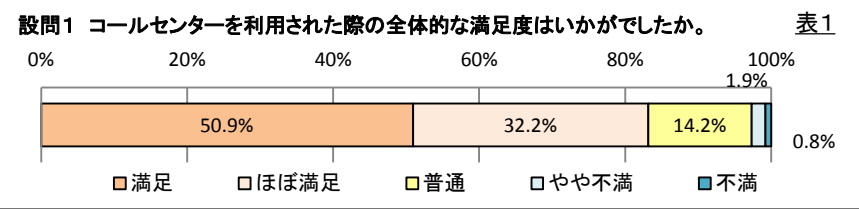


表6

自由記入欄の記載内容	件数	割合
1. お礼	942件	47.6%
2. コールセンターへの苦情・要望	508件	25.7%
2-1相談内容 (相談の内容に関するもの:「説明が理解できなかった。」等)	135件	6.8%
2-2相談対応 (オペレーターの応接態度に関するもの:「事務的な対応だった。」等)	153件	7.7%
2-3電話関係 (電話の利用に関するもの:「電話がなかなか繋がらない。」等)	141件	7.1%
2-4アンケート (アンケートの実施に関するもの:「アンケートは無駄である。」等)	32件	1.6%
2-5その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	47件	2.4%
3. コールセンター以外への苦情・要望	380件	19.2%
3-1送付物 (日本年金機構からの送付物に関するもの:「送付物が届いていない。」等)	164件	8.3%
3-2年金制度・事務処理 (年金制度、日本年金機構への評価・批判、日本年金機構の業務に関するもの:「手続きがわかりにくい。」等)	177件	8.9%
3-3その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	46件	2.3%
4. 年金に関する疑問・質問 (ご相談)	30件	1.5%
5. その他	118件	6.0%
合計	1,978件	100.0%

自由記入欄のご意見(抜粋)

1. お礼、お褒め、励まし

- ・予約をすすめられ良かったです。スムーズに処理していただきました。
- ・日本年金機構のイメージが、変わった。(良いイメージに変わった)

(1. お礼より)

2. コールセンターへの苦情・要望

- ・問い合わせが、少し説明不足で納得できない部分もあった。(2-1相談内容より)
- ・オペレーターの回答レベルを平均化してほしい。(2-2相談対応より)
- ・電話がつながるのに時間がかかった。
- ・電話がつながってからオペレーターににつながる待ち時間が長かった。(2-3電話関係より)

3. コールセンター以外への苦情・要望

- ・送付される資料は非常に判り難い。改善を!(3-1送付物より)
- ・問題点が解決しましたがネットでPRしては? Q&Aを詳細に公開して欲しい。(3-2年金制度・事務処理より)

