

平成24年7月2日
〔サービス推進部〕
〔年金相談部〕

お客様満足度アンケート・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
- 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案の検討

**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24年1月実施)

平成24年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

(サービス推進部)

年金事務所・年金相談センター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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、一層のサービスの向上を図る。
②実施期間	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年1月4日から20日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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年金事務所等の入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、封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんすることにより回収。 ・ 質問は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)で回答していただくもの、2段階(「不安や疑問は解消した、しない」や「電話に3コール以内に出た、出ない」)で回答していただくもののほか、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配布及び回収枚数	<p>配布枚数: 59,166枚、回収枚数: 35,767枚(60.5%)</p> <p>【前回調査】配布枚数: 49,870枚、回収枚数: 28,066枚(56.3%)</p>
⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]	<p>問1(本日の対応についてご満足いただけましたか?)</p> <p style="padding-left: 20px;">「満足」・「やや満足」 86.9%</p> <p style="padding-left: 40px;">【前回調査】 83.0%</p> <p>問2(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?)</p> <p style="padding-left: 20px;">「解消された」 96.4%</p> <p style="padding-left: 40px;">【前回調査】 95.7%</p> <p>問3①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?)</p> <p style="padding-left: 20px;">「満足」・「やや満足」 87.6%</p> <p style="padding-left: 40px;">【前回調査】 86.0%</p> <p>〃 ②(窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか?)</p> <p style="padding-left: 20px;">「満足」・「やや満足」 86.5%</p> <p style="padding-left: 40px;">【前回調査】(説明のわかりやすさ) 85.4%</p> <p style="padding-left: 40px;">【前回調査】(職員からの積極的な情報提供や説明) 82.4%</p>

<p>⑤アンケート結果の概要 [年金相談窓口]</p>	<p>問3③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」・「やや満足」 64.2% 【前回調査】 70.8%</p> <p>〃 ④(所内の設備はいかがでしたか、又、所内に清潔感はありましたか?) 「満足」・「やや満足」 71.7% 【前回調査】 なし</p> <p>問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「出た」 年金事務所: 67.7% 【前回調査】 年金事務所: 62.9%</p> <p>〃 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」 年金事務所: 61.8% 【前回調査】 年金事務所: 60.5%</p>
	<p>問5(何に関する請求手続きでしたか?) [年金のご請求で来訪された方への質問] 「老齢年金」 82.2%</p> <p>問5-1(請求手続きは?) [老齢年金のご請求] 「はん雑だった」 16.5%</p> <p>問5-2(どんなところがはん雑でしたか?) [老齢年金のご請求] 「添付する書類が多すぎる」 40.2%</p>
	<p>問6(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 4.8% 「知っているが利用したことはない」 52.6%</p> <p>問6-1(利用してみているかがでしたか?) 「利用しやすかった」 44.4%</p> <p>問6-2(利用しない理由は何ですか?) 「年金加入記録の確認なら『ねんきん定期便』で充分」 41.6%</p>

⑤アンケート結果の概要
[年金相談窓口]

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, 588件(複数回答あり)]

- ・職員の接遇に関するもの 46.5%
〔「もう少しゆっくりしゃべってほしい、内容があまりよくわからなかった。」
「不安な気持ちで来ている中、笑顔で対応していただけるので、感謝しています」等〕
- ・待ち時間に関するもの 7.4%
(「待ち時間は30分以内、できれば15分程度にしてほしい(1時間は長い)」等)
- ・施設の利用に関するもの 7.8%
(「駐車場が少なく不便」等)
- ・電話の利用に関するもの 3.4%
(「年金事務所の電話がなかなかつながらない。電話での説明がわかりにくい」等)
- ・事務処理に関するもの 5.4%
(「請求手続きがはん雑。添付書類が多く、また何が必要かわかりにくい」等)
- ・お客様向け文書に関するもの 2.5%
(「通知書等書かれている年金用語について説明を十分してほしい」等)
- ・その他 27.0%
(「ねんきんネットの操作がわかりにくい。在老の受給者の年金額試算もできるようにしてほしい」等)

(注)「職員の接遇に関するもの」のうち「親切」など対応がよ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」の総数は約5, 100件でした。

調査概要

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22年3月及び平成23年3月に実施しましたが、このアンケートの結果を年度の成果指標に反映させるため、今回調査から1月実施とすることにしました。(旧社会保険庁における最後のアンケートは、平成21年11月実施。)

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会連合会の委託)(以下「年金事務所等」といいます。)に来訪されたお客様。

(注2) 年金事務所については、相談内容に従い、「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。(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24年1月4日から20日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)。ただし、期間中に機構本部あての郵送封筒(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ封筒準備)がなくなった場合は、その時点で終了としました。

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22年3月調査においては、中心化傾向を排除すべきとのご指摘を踏まえ、従来の5段階評価から「普通」を外した4段階評価に変更しましたが、平成21年11月調査における「普通」の約7割が、平成22年3月調査では「満足」、「やや満足」へ流れる結果となりました。厳しく満足度を評価するなら5段階とすべきというのが民間では通例であるため、平成22年度調査(以下「前回調査」といいます。)から従来の5段階評価に戻しました。

5 実施方法

- 年金事務所等の入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、封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんすることにより回収しました。

(注4) 従来は、アンケート用紙をそのまま年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんする方法で実施しましたが、お客様が心理的により不満を記述しやすい方法として、前回調査からアンケート用紙を封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは専用の回収箱に投かんする方法に変更しました。(郵送による回収は約1.7万枚。)

6 配布及び回収枚数

- アンケート用紙の配布枚数は、59,166枚で、回収枚数は35,767枚、回収率は60.5%となっています。

実施時期	配布枚数	回収枚数	回収率
平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%
(前 回)平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%
(前々回)平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%
(参考)平成21年11月	36,601枚	29,333枚	80.1%

(注5) 前回調査における「配布枚数」は、郵送方式を採用したため、事前に各年金事務所等へ配置した封筒数(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ準備)であり、アンケート実施期間中に郵送封筒(アンケート用紙)を配布しきらなかった分も含まれています。なお、今回調査における「配布枚数」は、実際に配布した枚数を表記しています。

お客様の属性

1 来訪のご用件

- 来訪のご用件は、「個人の用件」の割合が85.1%、「会社の用件」の割合が14.9%となっています。
(注1)用件別の区分は、今回調査から新たに追加しました。
(注2)以下の質問では、回答選択肢ごとに、用件別の内訳を表記しています。なお、内訳には「来訪のご用件」に回答されていない方の数値を表記していませんので、「個人の用件」と「会社の用件」の合計は、回答選択肢の「総数」と一致しません。
- また、用件別でみた窓口の内訳は、「個人の用件」については、「年金相談窓口」の割合が85.9%、「年金相談以外の窓口」の割合が14.1%となっています。
- 「会社の用件」については、「年金相談窓口」の割合が19.5%、「年金相談以外の窓口」の割合が80.5%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いました。

〔用件の内訳〕

個人の用件	会社の用件	計
29,814	5,236	35,050
85.1%	14.9%	100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

〔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	計	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	計
25,619	4,195	29,814	1,022	4,214	5,236
85.9%	14.1%	100%	19.5%	80.5%	100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

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71.5%と最も多く、次に「50歳代」の割合が14.0%となっています。また、年金相談以外の窓口では、「60歳代」の割合が27.4%と最も多く、次に「40歳未満」の割合が23.6%となっています。

	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歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
総数	1,014 3.8%	1,041 3.8%	3,786 14.0%	19,333 71.5%	1,874 6.9%	27,048 100%	2,000 23.6%	1,661 19.6%	1,835 21.6%	2,324 27.4%	665 7.8%	8,485 100%
個人の用件	718 2.8%	798 3.1%	3,512 13.7%	18,803 73.6%	1,730 6.8%	25,561 100%	761 18.2%	522 12.5%	812 19.4%	1,612 38.5%	475 11.4%	4,182 100%
会社の用件	276 27.1%	224 22.0%	224 22.0%	244 23.9%	51 5.0%	1,019 100%	1,231 29.3%	1,125 26.8%	1,011 24.1%	667 15.9%	162 3.9%	4,196 100%
(参考)平成23年3月	1,042 5.1%	914 4.5%	3,142 15.5%	13,628 67.3%	1,528 7.5%	20,254 100%	1,828 23.6%	1,287 16.6%	1,566 20.2%	2,207 28.5%	848 11.0%	7,736 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)。

3 来訪の回数

○ お客様の訪問回数は、年金相談窓口では、「初めて」の割合が35.5%で最も多く、次に「2回目」の割合が28.0%となっています。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49.7%で最も多く、次に「初めて」の割合が22.1%となっています。

	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	計	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
総数	9,480 35.5%	7,472 28.0%	4,633 17.3%	1,873 7.0%	3,249 12.2%	26,707 100%	1,856 22.1%	1,191 14.2%	852 10.1%	333 3.9%	4,179 49.7%	8,411 100%
個人の用件	9,257 36.7%	7,286 28.9%	4,517 17.9%	1,817 7.1%	2,368 9.4%	25,245 100%	1,611 39.0%	1,000 24.2%	685 16.6%	269 6.5%	567 13.7%	4,132 100%
会社の用件	83 8.2%	61 6.0%	35 3.4%	26 2.6%	810 79.8%	1,015 100%	226 5.4%	167 4.0%	152 3.6%	56 1.4%	3,582 85.6%	4,183 100%
(参考)平成23年3月	6,367 31.6%	5,962 29.6%	3,730 18.5%	1,507 7.5%	2,569 12.8%	20,135 100%	2,118 27.6%	1,391 18.1%	985 12.8%	376 4.9%	2,816 36.6%	7,686 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

相談の状況

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」(54.8%)と「15分～29分」(22.3%)の割合の合計は77.1%となっています。また、年金相談以外の窓口では、「15分未満」(83.0%)と「15分～29分」(10.1%)の割合の合計は93.1%となっています。

	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	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	計
総数	13,871 54.8%	5,640 22.3%	4,022 15.9%	1,245 4.9%	410 1.6%	101 0.5%	25,289 100%	6,841 83.0%	834 10.1%	385 4.7%	125 1.5%	53 0.6%	8 0.1%	8,246 100%
個人の用件	12,983 54.4%	5,339 22.4%	3,858 16.2%	1,203 5.0%	392 1.6%	93 0.4%	23,868 100%	2,909 72.8%	576 14.4%	336 8.4%	118 3.0%	47 1.2%	8 0.2%	3,994 100%
会社の用件	666 66.9%	194 19.5%	93 9.3%	25 2.5%	10 1.0%	7 0.8%	995 100%	3,878 93.2%	239 5.7%	37 0.9%	4 0.2%	2 0.0%	0 0.0%	0 100%
(参考)平成23年3月	11,206 58.8%	4,015 21.1%	2,802 14.7%	800 4.2%	160 0.8%	77 0.4%	19,060 100%	5,865 78.9%	981 13.2%	446 6.0%	108 1.5%	22 0.3%	16 0.2%	7,438 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

2 相談内容

- お客様の相談内容は、年金相談窓口では、「年金請求」の割合が48.6%と最も多くなっています。また、年金相談以外の窓口では、「厚生年金(加入・諸変更等)」の割合が58.8%、「国民年金(加入・免除等)」の割合は15.9%となっています。

	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	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	計
総 数	13,240 48.6%	11,690 42.9%	2,319 8.5%	27,249 100%	5,008 58.8%	1,352 15.9%	2,158 25.3%	8,518 100%
個人の用件	12,527 48.9%	10,980 42.9%	2,112 8.2%	25,619 100%	1,512 36.0%	1,222 29.2%	1,461 34.8%	4,195 100%
会社の用件	514 50.3%	352 34.4%	156 15.3%	1,022 100%	3,436 81.5%	108 2.6%	670 15.9%	4,214 100%
(参考)平成23年3月	9,403 46.3%	8,470 41.7%	2,442 12.0%	20,315 100%	2,918 37.6%	992 12.8%	3,841 49.6%	7,751 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

3 相談時間

- お客様の相談時間は、年金相談窓口では、「15分～29分」の割合が38.5%、「5分～14分」の割合が33.6%ですが、「30分以上」の割合も15.9%あります。また、年金相談以外の窓口では、「5分未満」が50.9%でもっとも多くなっています。

	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	計	5分未満	5分 ～14分	15分 ～29分	30分 ～59分	60分以上	計
総 数	3,094 12.0%	8,658 33.6%	9,928 38.5%	3,557 13.8%	538 2.1%	25,775 100%	4,122 50.9%	2,543 31.4%	1,065 13.1%	324 4.0%	46 0.6%	8,100 100%
個人の用件	2,855 11.7%	8,169 33.5%	9,528 39.0%	3,360 13.8%	501 2.0%	24,413 100%	1,172 29.5%	1,607 40.5%	885 22.3%	270 6.8%	38 0.9%	3,972 100%
会社の用件	181 19.2%	355 37.6%	257 27.2%	123 13.0%	28 3.0%	944 100%	2,917 72.3%	909 22.5%	158 3.9%	43 1.1%	8 0.2%	4,035 100%
(参考)平成23年3月	1,691 9.1%	7,136 38.4%	6,947 37.3%	2,453 13.2%	377 2.0%	18,604 100%	3,113 43.7%	2,612 36.7%	1,049 14.7%	306 4.3%	46 0.6%	7,126 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

調査結果の概要

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」以上の評価は、年金相談窓口で86.9%（「満足」75.3%、「やや満足」11.6%）であり、年金相談以外の窓口では85.2%（「満足」76.1%、「やや満足」9.1%）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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
総数	19,879 75.3%	3,051 11.6%	3,012 11.4%	304 1.2%	138 0.5%	26,384 100%	6,367 76.1%	765 9.1%	1,112 13.3%	81 1.0%	47 0.5%	8,372 100%
個人の用件	18,803 75.4%	2,896 11.6%	2,818 11.3%	287 1.2%	133 0.5%	24,937 100%	3,110 75.7%	405 9.9%	514 12.5%	48 1.2%	30 0.7%	4,107 100%
会社の用件	746 74.9%	106 10.6%	131 13.2%	9 0.9%	4 0.4%	996 100%	3,193 76.7%	342 8.2%	580 13.9%	32 0.8%	16 0.4%	4,163 100%

（注）上段は回答者数（無回答を除く）

2 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は、来訪される前の不安や疑問が「解消された」と回答された方の割合は、年金相談窓口で96.4%、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	96.4%	97.7%
個人の用件	96.4%	96.9%
会社の用件	97.7%	98.5%

3 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87.6%であり、年金相談以外の窓口では85.0%でした。

② 説明のわかりやすさ・充分さ

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.5%であり、年金相談以外の窓口では84.1%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64.2%であり、年金相談以外の窓口では77.6%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71.7%であり、年金相談以外の窓口では74.2%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	87.6%	85.0%	86.5%	84.1%	64.2%	77.6%	71.7%	74.2%
個人の利用	87.7%	86.7%	86.7%	85.7%	63.9%	74.1%	71.3%	74.6%
会社の利用	86.5%	83.2%	84.0%	82.4%	70.0%	81.0%	77.8%	73.8%

4 電話の対応及びその満足度

来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたことのある方に電話対応及び満足度についてお聞きしました。

(1) 3コール

- 3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金事務所では、年金相談窓口で67.7%、年金相談以外の窓口では66.7%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」では、年金相談窓口で58.3%、年金相談以外の窓口では55.5%でした。

〔電話に3コール以内に「出た」割合〕

	年金事務所		「ねんきんダイヤル」、 「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」	
	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	67.7%	66.7%	58.3%	55.5%
個人の用件	67.8%	69.6%	58.4%	56.9%
会社の用件	67.5%	64.2%	56.5%	54.1%

(2) 電話対応に対する満足度

- 電話対応に対する満足度については、年金事務所では、「やや満足」の以上の評価が年金相談窓口で61.8%、年金相談以外の窓口では59.4%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」では、年金相談窓口で52.9%、年金相談以外の窓口では48.1%でした。

〔電話対応に対する「満足」「やや満足」の割合〕

	年金事務所		「ねんきんダイヤル」、 「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」	
	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	61.8%	59.4%	52.9%	48.1%
個人の用件	61.9%	61.4%	53.5%	50.5%
会社の用件	61.8%	57.7%	45.3%	45.6%

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

○ 「年金のご請求」で来訪された方が手続きされた年金の種類については、「老齢年金」の割合が82.2%、「障害年金」の割合が2.8%、「遺族年金」の割合が10.0%であり、「その他」の割合が5.0%でした。

(注) 相談内容の質問について、「年金のご請求」と回答された方は13,240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8,795件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	計
平成24年1月	7,233	239	882	441	8,795
	82.2%	2.8%	10.0%	5.0%	100%

(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56.8%、遺族年金で45.0%でしたが、障害年金では16.5%と低い結果でした。

○ 反対に「はん雑だった」と回答された方の割合は、障害年金で47.0%と高く、老齢年金では16.5%、遺族年金では25.1%と低い結果でした。

(3) 請求手続きがはん雑な理由

○ 請求手続きがはん雑だった理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方が、老齢年金で40.2%、障害年金で44.8%、遺族年金で56.2%であり、いずれの年金でも、もっとも多い結果でした。

○ 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33.6%、遺族年金で20.8%)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30.3%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「知っているが利用したことがない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で57.4%、年金相談以外の窓口では59.4%でしたが、そのうち、「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4.8%、年金相談以外の窓口では6.2%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41.6%、年金相談以外の窓口で46.2%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44.4%、年金相談以外の窓口で40.0%でした。

7 お客様の自由記載の主な内容

- もう少しゆっくりしゃべってほしい、内容があまりよくわからなかった。
- よく分からない事が多く、不安な気持ちで来ている中、笑顔で対応していただけるので、感謝しています。
- 待ち時間は30分以内、できれば15分程度にしてほしい(1時間は長い)。
- 駐車場が少なく不便。
- 年金事務所の電話がなかなかつながらない。電話での説明がわかりにくい。
- 請求手続きがはん雑。添付書類が多く、また何が必要かわかりにくい。
- 郵送されてくる通知書等に書かれている年金に関する用語についての説明を十分してほしい。
- ねんきんネットの操作がわかりにくい。在老の受給者の年金額試算もできるようにしてほしい。

[参考]

(参考 1) 詳細結果①基本的質問

- 全体としての満足度
- 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度
- 項目別の満足度
- 電話の対応及びその満足度

詳細結果②随時質問

- 年金のご請求に関する質問
- ねんきんネットに関する質問

(参考 2) お客様にお聞きした自由記載欄の状況

(参考 3) アンケート用紙

〔参考1〕 詳細結果① 基本的質問

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」以上の評価は、年金相談窓口で86.9%、年金相談以外の窓口では85.2%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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成24年1月	19,879 75.3%	3,051 11.6%	3,012 11.4%	304 1.2%	138 0.5%	26,384 100%	6,367 76.1%	765 9.1%	1,112 13.3%	81 1.0%	47 0.5%	8,372 100%
個人の用件	18,803 75.4%	2,896 11.6%	2,818 11.3%	287 1.2%	133 0.5%	24,937 100%	3,110 75.7%	405 9.9%	514 12.5%	48 1.2%	30 0.7%	4,107 100%
会社の用件	746 74.9%	106 10.6%	131 13.2%	9 0.9%	4 0.4%	996 100%	3,193 76.7%	342 8.2%	580 13.9%	32 0.8%	16 0.4%	4,163 100%
(参考)平成23年3月	11,331 60.5%	4,221 22.5%	2,729 14.6%	337 1.8%	117 0.6%	18,735 100%	4,580 62.9%	1,378 18.9%	1,136 15.6%	128 1.8%	54 0.7%	7,276 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

2 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

○ 訪問される前の不安や疑問が解消されたかについて、「解消された」と回答された方の割合は、年金相談窓口で96.4%、年金相談以外の窓口では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	計	解消された	解消され なかった	計
平成24年1月	22,610 96.4%	842 3.6%	23,452 100%	7,085 97.7%	170 2.3%	7,255 100%
個人の用件	21,473 96.4%	801 3.6%	22,274 100%	3,571 96.9%	115 3.1%	3,686 100%
会社の用件	839 97.7%	20 2.3%	859 100%	3,452 98.5%	52 1.5%	3,504 100%
(参考)平成23年3月	12,769 95.7%	567 4.3%	13,336 100%	4,711 97.3%	131 2.7%	4,842 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

3 項目別の満足度

(1) 職員のマナーや態度に対する満足度

- 職員のマナーや態度に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で87.6%、年金相談以外の窓口では85.0%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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成24年1月	19,695 74.6%	3,434 13.0%	3,045 11.5%	164 0.6%	72 0.3%	26,410 100%	6,079 72.7%	1,025 12.3%	1,181 14.1%	43 0.5%	36 0.4%	8,364 100%
個人の用件	18,667 74.8%	3,214 12.9%	2,870 11.5%	151 0.6%	67 0.2%	24,969 100%	3,083 75.1%	476 11.6%	512 12.5%	20 0.5%	16 0.3%	4,107 100%
会社の用件	699 69.5%	171 17.0%	123 12.2%	10 1.0%	3 0.3%	1,006 100%	2,931 70.4%	533 12.8%	658 15.8%	23 0.6%	19 0.4%	4,164 100%
(参考)平成23年3月	13,244 70.7%	2,868 15.3%	2,392 12.8%	169 0.9%	72 0.3%	18,745 100%	5,146 70.6%	978 13.4%	1,043 14.3%	82 1.1%	39 0.6%	7,288 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(2) 説明のわかりやすさ・充分さに対する満足度

- 説明のわかりやすさ・充分さに対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.5%、年金相談以外の窓口では84.1%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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成24年1月	18,791 71.9%	3,805 14.6%	3,089 11.8%	340 1.3%	97 0.4%	26,122 100%	5,926 71.6%	1,035 12.5%	1,203 14.5%	84 1.0%	32 0.4%	8,280 100%
個人の用件	17,817 72.1%	3,601 14.6%	2,896 11.7%	320 1.3%	92 0.3%	24,726 100%	2,970 73.2%	507 12.5%	516 12.7%	49 1.2%	16 0.4%	4,058 100%
会社の用件	685 69.1%	148 14.9%	142 14.3%	14 1.4%	3 0.3%	992 100%	2,889 70.0%	513 12.4%	676 16.4%	35 0.8%	15 0.4%	4,128 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(参考1) 説明のわかりやすさに対する満足度

	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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成23年3月	13,051 67.6%	3,444 17.8%	2,426 12.6%	273 1.4%	116 0.6%	19,310 100%	5,061 68.3%	1,110 15.0%	1,120 15.1%	80 1.1%	40 0.5%	7,411 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(参考2) 職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度

	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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成23年3月	11,892 63.7%	3,483 18.7%	2,767 14.8%	388 2.1%	142 0.8%	18,672 100%	4,636 64.1%	1,119 15.5%	1,277 17.6%	135 1.9%	70 1.0%	7,237 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(3) 待ち時間に対する満足度

- 待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で64.2%、年金相談以外の窓口では77.6%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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成24年1月	13,518 51.9%	3,192 12.3%	6,413 24.6%	2,009 7.7%	901 3.5%	26,033 100%	5,585 67.5%	837 10.1%	1,451 17.5%	294 3.6%	109 1.3%	8,276 100%
個人の用件	12,721 51.6%	3,031 12.3%	6,101 24.8%	1,920 7.8%	867 3.5%	24,640 100%	2,591 64.1%	405 10.0%	756 18.7%	203 5.0%	85 2.2%	4,040 100%
会社の用件	572 57.5%	124 12.5%	213 21.4%	62 6.2%	23 2.4%	994 100%	2,933 70.8%	421 10.2%	681 16.4%	87 2.1%	22 0.5%	4,144 100%
(参考)平成23年3月	10,762 57.5%	2,488 13.3%	3,901 20.8%	1,155 6.2%	406 2.2%	18,712 100%	4,767 65.6%	834 11.5%	1,282 17.6%	286 3.9%	96 1.3%	7,265 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(4) 所内の設備、清潔感に対する満足度

- 所内の設備、清潔感に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で71.7%、年金相談以外の窓口では74.2%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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成24年1月	14,156 54.4%	4,491 17.3%	6,965 26.8%	326 1.3%	86 0.2%	26,024 100%	4,872 58.8%	1,274 15.4%	1,996 24.1%	111 1.3%	29 0.4%	8,282 100%
個人の用件	13,331 54.1%	4,247 17.2%	6,662 27.0%	309 1.3%	83 0.4%	24,632 100%	2,421 59.8%	599 14.8%	969 23.9%	49 1.2%	10 0.3%	4,048 100%
会社の用件	587 58.9%	188 18.9%	205 20.6%	15 1.5%	1 0.1%	996 100%	2,393 57.8%	663 16.0%	1,006 24.3%	61 1.5%	18 0.4%	4,141 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

[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」に与える影響をみました。

(注)満足度についての項目すべてに回答した33,385件のみを対象としました。

② 分析結果

- 「全体としての満足度」に与える影響については、「①説明のわかりやすさ・充分さ」がもっとも大きく、「③待ち時間」は①、②に比べて目立って小さい結果でした(待ち時間が、日本年金機構発足当初より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大きい結果でした。
- この分析結果からみると、わかりやすく、十分な説明や職員のマナー、態度が重要であるとともに、会社の用件で来訪された方には個人の用件で来訪された方に比べて、待ち時間も重要であることがわかります。

(注)このほか、地域別(ブロック別)の分析も行いましたが、四国ブロックにおいては、個人の用件で来訪された方の回帰係数は①、②よりも「③待ち時間」の方が大きく、待ち時間が「全体としての満足度」に与える影響がもっと大きい結果でした。

	回 帰 係 数			
	①説明のわかりやすさ・充分さ(x ₁)	②職員のマナーや態度(x ₂)	③待ち時間(x ₃)	定数項
総 数	0.419	0.331	0.065	0.903
個人の用件	0.435	0.331	0.057	0.856
会社の用件	0.322	0.326	0.132	1.085

$$y(\text{全体としての満足度}) = 0.419 x_1 + 0.331 x_2 + 0.065 x_3 + 0.903$$

(注1)決定係数は0.574(得られた回帰式で、yの動きが57.4%説明できます)。

(注2)アンケートの質問項目には、「所内の設備・清潔感」もありましたが、回帰係数がゼロであったため削除しました。この項目を削除しても、決定係数、他の回帰係数は同様の結果が得られました。

[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79.1%が、待ち時間について、「満足」又は「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20.6%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71.5%が、待ち時間について、「満足」又は「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12.3%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、お客様満足度の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	88.2%	15分未満 88.2%	30分 未満 79.1%	1時間 未満 71.5%	1時間半 未満 69.2%	2時間 未満 68.4%
	15～29分	49.5%	15分 以上 35.2%				
	30～59分	24.3%					
	1時間～1時間半未満	13.8%		30分 以上 20.6%	1時間 以上 12.3%		
	1時間半～2時間未満	9.6%					
	2時間以上	3.8%		1時間半 以上 8.5%	2時間以上 3.8%		

[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、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でした。
- 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の連携を図り、年金事務所、街角の年金相談センター双方ともサービスの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、お客様が使用する待合スペース等の整理・整とんに努めて、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、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24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	87.0%	90.2%	87.6%
説明のわかりやすさ・充分さ	86.0%	88.9%	86.5%
待ち時間	62.0%	74.0%	64.2%
所内の設備、清潔感	69.4%	81.6%	71.7%
全体としての満足度	86.3%	89.8%	86.9%

(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(無回答を除く)

[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

- 各項目の満足度を見ると、現役世代と高齢世代では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、お客様が使用する待合スペース等の整理・整とんやハード面等の制約がありますが、設備についても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24年1月実施)

項目	現役世代	高齢世代	全体
職員のマナーや態度	86.0%	88.0%	87.6%
説明のわかりやすさ・充分さ	84.6%	87.0%	86.5%
待ち時間	66.2%	63.6%	64.2%
所内の設備、清潔感	71.6%	71.6%	71.6%
全体としての満足度	85.4%	87.3%	86.9%

(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(無回答を除く)

4 電話の対応及びその満足度

来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたことのある方に電話対応及び満足度についてお聞きしました。

(1)年金事務所

- 年金事務所へお電話されたお客様への対応状況について、電話に3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金相談窓口で67.7%、年金相談以外の窓口では66.7%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	計	出た	出なかった	計
平成24年1月	5,288 67.7%	2,520 32.3%	7,808 100%	1,560 66.7%	780 33.3%	2,340 100%
個人の用件	4,818 67.8%	2,293 32.2%	7,111 100%	719 69.6%	314 30.4%	1,033 100%
会社の用件	359 67.5%	173 32.5%	532 100%	819 64.2%	456 35.8%	1,275 100%
(参考)平成23年3月	3,745 62.9%	2,211 37.1%	5,956 100%	1,496 65.9%	774 34.1%	2,270 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

- 電話の対応に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で61.8%、年金相談窓口以外の窓口では59.4%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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成24年1月	3,137 41.2%	1,571 20.6%	2,114 27.8%	492 6.5%	300 3.9%	7,614 100%	899 38.9%	475 20.5%	708 30.6%	146 6.3%	86 3.7%	2,314 100%
個人の用件	2,861 41.3%	1,427 20.6%	1,916 27.7%	447 6.5%	278 3.9%	6,929 100%	451 44.2%	176 17.2%	306 30.0%	53 5.2%	35 3.4%	1,021 100%
会社の用件	209 39.6%	117 22.2%	151 28.6%	37 7.0%	14 2.6%	528 100%	436 34.5%	293 23.2%	396 31.3%	92 7.3%	48 3.7%	1,265 100%
(参考)平成23年3月	2,119 38.7%	1,194 21.8%	1,603 29.3%	341 6.2%	222 4.0%	5,479 100%	870 40.9%	469 22.1%	555 26.1%	139 6.5%	92 4.4%	2,125 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(2)「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」

- 「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたお客様への対応状況について、電話に3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金相談窓口で58.3%、年金相談以外の窓口では55.5%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	計	出た	出なかった	計
平成24年1月	3,209	2,296	5,505	703	563	1,266
	58.3%	41.7%	100%	55.5%	44.5%	100%
個人の用件	2,957	2,107	5,064	369	279	648
	58.4%	41.6%	100%	56.9%	43.1%	100%
会社の用件	179	138	317	320	272	592
	56.5%	43.5%	100%	54.1%	45.9%	100%
(参考)平成23年3月	2,344	2,071	4,415	730	564	1,294
	53.1%	46.9%	100%	56.4%	43.6%	100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

- また、電話の対応に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で52.9%、年金相談窓口以外の窓口では48.1%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	計	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成24年1月	1,872	1,008	1,706	501	352	5,439	381	221	428	131	91	1,252
	34.4%	18.5%	31.4%	9.2%	6.5%	100%	30.4%	17.7%	34.2%	10.5%	7.2%	100%
個人の用件	1,742	930	1,550	455	316	4,993	216	104	224	50	40	634
	34.9%	18.6%	31.0%	9.1%	6.4%	100%	34.1%	16.4%	35.3%	7.9%	6.3%	100%
会社の用件	89	54	110	36	27	316	154	115	194	80	48	591
	28.2%	17.1%	34.8%	11.4%	8.5%	100%	26.1%	19.5%	32.8%	13.5%	8.1%	100%
(参考)平成23年3月	1,374	784	1,254	424	279	4,115	423	244	368	118	79	1,232
	33.4%	19.1%	30.5%	10.3%	6.7%	100%	34.3%	19.8%	29.9%	9.6%	6.4%	100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

詳細結果② 随時質問

1 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

- 「年金のご請求」で来訪された方が手続きされた年金の種類については、「老齢年金」の割合が82.2%、「障害年金」の割合が2.8%、「遺族年金」の割合が10.0%であり、「その他」の割合が5.0%でした。
- 「その他」の年金のご請求として回答いただいた主なものは、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) 相談内容の質問について、「年金のご請求」と回答された方は13,240件でしたが、そのうち年金の種類を回答していただいた方は8,795件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	計
平成24年1月	7,233 82.2%	239 2.8%	882 10.0%	441 5.0%	8,795 100%

(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56.8%、「どちらともいえない」と回答された方の割合が26.7%であり、「はん雑だった」と回答された方の割合が16.5%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	1,114 16.5%	3,840 56.8%	1,807 26.7%	6,761 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 請求手続きが「はん雑だった」理由については、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が40.2%、「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30.3%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が24.9%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」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	計
平成24年1月	474 30.3%	389 24.9%	628 40.2%	72 4.6%	1,563 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

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45.1%、「2回目」と回答された方が30.6%であり、「3回目」以上と回答された方が24.3%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、60歳になった後に発行された住民票、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なかには、今回の相談内容と別件での来訪回数が含まれているケースがありました。

(注2) また、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、その他のご請求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	計
平成24年1月	3,014 45.1%	2,043 30.6%	852 12.8%	355 5.3%	417 6.2%	6,681 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(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、「はん雑だった」と回答された方の割合が47.0%、「簡単だった」と回答された方の割合が16.5%であり、「どちらともいえない」と回答された方の割合が36.5%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	103 47.0%	36 16.5%	80 36.5%	219 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 「はん雑だった」と回答された理由は、「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14.9%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が33.6%、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が44.8%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」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	計
平成24年1月	20 14.9%	45 33.6%	60 44.8%	9 6.7%	134 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

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17.7%、「2回目」と回答された方が28.6%であり、「3回目」以上と回答された方が53.7%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。
 - ・ 添付書類に不足があったため(例えば、診断書が足りない)
 - ・ 請求書の記入内容に誤りがあったため(例えば、初診日・障害認定日の誤り)
 - ・ 1回目は相談、2回目は初診日の確認、3回目に添付書類を提出

〔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	計
平成24年1月	39 17.7%	63 28.6%	47 21.4%	22 10.0%	49 22.3%	220 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(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、「はん雑だった」と回答された方の割合が25.1%、「簡単だった」と回答された方の割合が45.0%であり、「どちらともいえない」と回答された方の割合が29.9%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	208 25.1%	372 45.0%	247 29.9%	827 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 「はん雑だった」と回答された理由は、「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18.0%、「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%、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が56.2%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」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	計
平成24年1月	51 18.0%	59 20.8%	159 56.2%	14 5.0%	283 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

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51.9%、「2回目」と回答された方が27.0%であり、「3回目」以上と回答された方が21.1%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、亡くなられた方との続柄がわかる書類、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

〔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	計
平成24年1月	444 51.9%	231 27.0%	94 11.0%	33 3.9%	53 6.2%	855 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(5) 其他のご請求

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、「はん雑だった」と回答された方の割合が12.5%、「簡単だった」と回答された方の割合が61.2%であり、「どちらともいえない」と回答された方の割合が26.3%でした。

〔請求手続きのわかりやすさ〕

	はん雑 だった	簡単だった	どちらとも 言えない	計
平成24年1月	49 12.5%	240 61.2%	103 26.3%	392 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

② 請求手続きがはん雑な理由

- 「はん雑だった」と回答された理由は、「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17.5%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が17.5%、「添付する資料が多すぎる」と回答された方の割合が57.1%でした。

〔請求手続きが「はん雑だった」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	計
平成24年1月	11 17.5%	11 17.5%	36 57.1%	5 7.9%	63 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

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46.1%、「2回目」と回答された方が27.4%であり、「3回目」以上と回答された方が26.5%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	計
平成24年1月	195 46.1%	116 27.4%	59 13.9%	19 4.5%	34 8.1%	423 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

2 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 ねんきんネットの利用状況

- 「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がない」と回答された方の割合は、年金相談窓口で57.4%、年金相談以外の窓口では59.4%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4.8%、年金相談以外の窓口では6.2%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がない	知らない	計	利用したことがある	知っているが利用したことがない	知らない	計
平成24年1月	965 4.8%	10,618 52.6%	8,618 42.6%	20,201 100%	396 6.2%	3,373 53.2%	2,577 40.6%	6,346 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

〔年齢別でみた「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がない	知らない	計
40歳未満	153 6.2%	1,091 44.1%	1,228 49.7%	2,472 100%
40歳代	174 8.0%	1,144 52.4%	866 39.6%	2,184 100%
50歳代	251 5.9%	2,305 54.4%	1,681 39.7%	4,237 100%
60歳代	743 4.7%	8,731 54.7%	6,478 40.6%	15,952 100%
70歳代	36 2.2%	664 41.7%	893 56.1%	1,593 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)であり、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41.6%、年金相談以外の窓口で46.2%ともっとも高く、次いで、年金相談窓口では「自宅にパソコンがない」で28.2%、年金相談以外の窓口では「利用登録が面倒」で27.3%でした。

〔「利用したことがない」方の理由(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	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	計
平成24年1月	2,659 28.2%	1,971 20.9%	3,920 41.6%	884 9.3%	9,434 100%	465 15.5%	816 27.3%	1,385 46.2%	331 11.0%	2,997 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(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44.4%、年金相談以外の窓口で40.0%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25.8%、年金相談以外の窓口で31.0%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16.0%、年金相談以外の窓口で16.1%でした。

〔「ねんきんネット」の使いやすさ〕

	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	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	計
平成24年1月	436 44.4%	253 25.8%	157 16.0%	136 13.8%	982 100%	164 40.0%	127 31.0%	66 16.1%	53 12.9%	410 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

〔参考2〕お客様にお聞きした自由記載欄の状況

○ アンケートでは、その他、お客様のご意見・ご要望をお聞きしました。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	35,767枚	6,711枚	18.8%
個人の用件	29,814枚	5,669枚	19.0%
会社の用件	5,236枚	978枚	18.7%
用件未回答	717枚	64枚	8.9%
(参考)平成23年3月	28,066枚	5,389枚	19.2%

〔自由記載欄に記入された方のみでみた場合の「全体としての満足度」〕

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
総数	4,926	753	736	174	122	6,711
	73.4%	11.2%	11.0%	2.6%	1.8%	100%
個人の用件	4,177	656	578	153	105	5,669
	73.7%	11.6%	10.2%	2.7%	1.8%	100%
会社の用件	700	93	152	17	16	978
	71.6%	9.5%	15.6%	1.7%	1.6%	100%
用件未回答	49	4	6	4	1	64
	76.6%	6.3%	9.4%	6.3%	1.4%	100%
(参考)平成23年3月	3,046	1,084	819	307	133	5,389
	56.5%	20.1%	15.2%	5.7%	2.5%	100%

(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のみでみた場合、年金相談窓口は、「満足」75.3%、「やや満足」11.6%、「普通」11.4%、「やや不満」1.2%、「不満」0.5%であり、年金相談以外の窓口では、「満足」76.1%、「やや満足」9.1%、「普通」13.3%、「やや不満」1.0%、「不満」0.5%。(上段は回答者数(無回答を除く))

〔記載内容の内訳〕

職員の接遇に関するもの	4,927件 (46.5%)
待ち時間に関するもの	779件 (7.4%)
施設の利用に関するもの	825件 (7.8%)
電話の利用に関するもの	361件 (3.4%)
事務処理に関するもの	568件 (5.4%)
お客様向け文書に関するもの	266件 (2.5%)
その他	2,862件 (27.0%)
合計	10,588件 (100%)

(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)「職員の接遇に関するもの」のうち「親切」など対応がよ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」の総数は約5,100件でした。

○主なご意見・ご要望

1. 職員の接遇に関するもの

○接遇が良くなかった

- もう少しゆっくりしゃべってほしい、内容があまりよくわからなかった。
- 実に手際が悪い、もっと効率的に分かりやすく対応してほしい。もう少し、勉強すべきだと思います。
- 窓口担当者の声が若干大きく、隣の窓口に座っていた私にも、相談内容がほとんど分かってしまいました。

○接遇が良かった

- よく分からない事が多く、不安な気持ちで来ている中、笑顔で対応していただけるので、感謝しています。
- 主人が海外に単身赴任中で、通常の手続きとは少し異なり必要な書類も多かったのですが、事前の問い合わせに対し、明確なお答を頂いていたので、一度伺っただけでスムーズに手続きが完了しました。
- 初めての訪問で勝手がわからず案内板を見ていたら、受付の隣で業務していた方が速やかに移動してきて、対応してくれました。「接客」を心掛けている姿勢が感じられとても気持ち良かったです。

2. 待ち時間に関するもの

- 待ち時間は30分以内、できれば15分程度にしてほしい(1時間は長い)。
- 簡単な届出だったのですが、内容が国民年金と適用関係と協会けんぽに分かれているため、他の窓口が空いていても、届を出す窓口が分かれているため、待ち時間がかかりました。出来る事なら来た順番に、窓口を分けなくて処理をしていただきたいです。
- 相談の予約ができることを、もっとアピールしたらいかがでしょうか。
- 待っている間に、待ち時間が長くなっている理由を説明して頂いて納得できました。

3. 施設の利用に関するもの

- 駐車場が少なく不便、どうしてどこの事務所も駐車場が少ないのですか。
- 給茶機を配置してほしい。音楽を流してほしい。

4. 電話の利用に関するもの

- 年金事務所の電話がなかなかつながらない。電話での説明がわかりにくい。
- ねんきんダイヤルに電話をかけた際の音声案内ですが、もう少し簡略化した言い回しができないか、検討して下さい。(コールセンター関係)

5. 事務処理に関するもの

- 請求手続きがはん雑。添付書類が多く、また何が必要かわかりにくい。
- 年金請求の手続きをしたら、早く支給してほしい。3か月～4か月後に支給となれば、支給されるまでの期間の生活はどうしたらいいのでしょうか。
- 以前とは異なり、健康保険証が、すぐに受けとれないのが不便です。10日位かかると言われましたが、病気にかかるなど何かあった時に心配です。2～3日で受けとれるようにならないのでしょうか。

6. お客様向け文書に関するもの

- 郵送されてくる通知書等に書かれている年金に関する用語についての説明を十分してほしい。

7. その他

- ねんきんネットの操作がわかりにくい。在老の受給者の年金額試算もできるようにしてほしい。
- アンケート回答票封筒は必要ないと思います。経費節減の折、いくらでも節約すべきだと思います。
- 制度が複雑でわかりにくい。制度への要望(年金額、保険料、在老支給制度、雇用保険調整、一元化、マイナススライド、支給資格加入期間、70歳超繰増遡及支給、世代間公平、事後納付、財政不安等)
- 年金制度の全体像がわかるパンフレットやわかりやすい解説本がほしい。
- 若者に対し年金制度の内容、意義を理解してもらうようにすべき。
- 会社、地域での説明会を行ってほしい。

そのほかには、上記のほか、「頑張ってください」など職員に対する励ましのお言葉や、「事務所の対応が、日本年金機構になって、民間レベルになった」などのご意見を頂戴しました。

〔参考3〕アンケート用紙

(表面)

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。

☆ 次の質問について、該当する番号ひとつに○印をご記入ください。

- 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(1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
- 問1 本日の対応についてご満足いただけましたか?
5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満
- 問2 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]
- 問3 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?	5	4	3	2	1
② 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか?	5	4	3	2	1
③ 待ち時間はいかがでしたか?	5	4	3	2	1
④ 所内の設備はいかがでしたか、又、所内に清潔感はありませんでしたか?	5	4	3	2	1

■ 問4 年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」へお電話されたことのある方にお聞きします。

[年金事務所やコールセンターにお電話されたことのない方は、問4の回答は不要です]

- (1) 年金事務所にお電話されたことがある方
- ① 電話には3コール以内に出ましたか? [1 出た 2 出なかった]
- ② 電話の対応についてご満足いただけましたか? [5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満]
- (2) 「ねんきんダイヤル」や「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」にお電話されたことがある方
- ① 電話には3コール以内に出ましたか? [1 出た 2 出なかった]
- ② 電話の対応についてご満足いただけましたか? [5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満]

【裏面に続きます。】

(裏面)

■ 問5 何に関する請求手続きでしたか?

[「年金のご請求」以外の相談で来訪された方は、問5～問5-3までの回答は不要です]

- 1 老齢年金 2 障害年金 3 遺族年金 4 その他()

[問5-1] 請求手続きは [1 はん雑だった 2 簡単だった 3 どちらとも言えない]

[問5-2] [「はん雑だった」とご回答の方にお聞きします] どのところがはん雑でしたか? (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] [来訪の回数が2回目以上の方にお聞きします]

前回の来訪で、請求手続きが完了しなかった理由を教えてください。

■ 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

[問6-1] [利用したことがある方にお聞きします] 利用してみえがでたか? (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

[問6-2] [利用していない方にお聞きします] 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()

■ 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
(機械使用欄)

☆ 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、専用の封筒に封入の上、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投かんしてください。(ご郵送の場合は、平成24年2月10日までに郵便ポストにご投かんください。)

日本年金機構・〇〇年金事務所長

所属コード	0000
備考	

〔参考4〕 年金事務所の待ち時間

年金事務所一般年金相談窓口の月別状況

【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	平均	
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)											98ヶ所	68ヶ所	45ヶ所	18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	98ヶ所	108ヶ所	103ヶ所
	相談件数											607,461	637,952	708,736	162,846

【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	平均
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	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

【平成23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	平均
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)	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

(注)平成22年度のアンケート調査は平成23年3月(営業日は23日)に、平成23年度のアンケート調査は平成24年1月(営業日は20日)に実施

**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24年1月～2月実施)**

平成24年6月



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

<p>①窓口調査・電話調査の概要</p>	<p>・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。</p>				
<p>②調査日</p>	<p>[窓口調査] 平成24年1月20日(金)～2月17日(金) [電話調査] 平成24年1月24日(火)～2月14日(火)</p>				
<p>③実施方法等</p>	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・満足度を評価するための調査は、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。 <p>[電話調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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年金と失業保険との給付調整又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。 ・満足度を評価するための調査は、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。 				
<p>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</p>	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度を評価するための調査 <p>①全体としての満足度</p> <table style="margin-left: 40px; border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">「満足」・「やや満足」</td> <td style="text-align: right;">77.6%</td> </tr> <tr> <td style="padding-right: 20px;">【前回調査】</td> <td style="text-align: right;">74.1%</td> </tr> </table>	「満足」・「やや満足」	77.6%	【前回調査】	74.1%
「満足」・「やや満足」	77.6%				
【前回調査】	74.1%				

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]

・満足度を評価するための調査

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」 84.3%

【前回調査】 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」 91.8%

【前回調査】 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」 90.6%

【前回調査】 80.4%

⑤訪問目的の達成度（疑問の解消割合）

「満足」・「やや満足」 91.4%

【前回調査】 78.3%

・サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

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」 88.4%

【前回調査】 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」 86.3%

【前回調査】 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」 61.2%

【前回調査】 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」 85.9%

【前回調査】 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」 86.4%

【前回調査】 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」 99.7%

【前回調査】 93.1%

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

[電話調査]

・満足度を評価するための調査

①全体としての満足度

「満足」・「やや満足」 56.7%

【前回調査】 33.3%

②職員のサービス態度（あいさつ、言葉づかい、対応の早さ）

「満足」・「やや満足」 82.9%

【前回調査】 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」 86.4%

【前回調査】 36.2%

④架電目的の達成度（疑問の解消割合）

「満足」・「やや満足」 73.7%

【前回調査】 32.9%

・サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

①職場全体によるお客様への支援体制（あいさつ、所属名・氏名の名乗り）

「実践している」 91.1%

【前回調査】 72.4%

②お客様との相談の進め方（言葉づかい、あいづち、質問のさえぎり等）

「実践している」 85.4%

【前回調査】 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」 83.8%

【前回調査】 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」 99.7%

【前回調査】 88.5%

調査概要

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・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) 日本年金機構において、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」)を実施するのは、平成22年度(平成23年1月～2月)に引き続き2度目です。

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) 年金相談窓口については、2年金事務所(城東と天王寺)で隣接・近接する街角の年金相談センターへ案内されたため、調査ができませんでした。

(注3) 年金事務所で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、特定業務契約職員及び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24年1月20日(金)～2月17日(金)

(2) 電話調査

- 平成24年1月24日(火)～2月14日(火)

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、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失業保険との給付調整又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 調査機関

- 株式会社インテージリサーチ（一般競争入札[総合評価落札方式]により選定）

（注4）前回平成22年度の外部調査機関は、「株式会社マネジメントサポート」でした。

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)
- ③ 訪問(架電)目的の達成度(細目:疑問の解消度合)
- ④ 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(改善点が目立つ)
- ・「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・節度、個人情報への配慮、「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・うなずき、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、明快な回答、お帰りの際のあいさつ)
- ⑥ 質問に対する、窓口担当者のその場の対応

(2) 評価基準〔2段階評価〕

- ・「実践している」
- ・「実践していない」

調査結果の概要

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77.6%（「満足」43.5%、「やや満足」34.1%）、年金相談以外の窓口では81.4%（「満足」47.4%、「やや満足」34.0%）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23年度	43.5%	34.1%	18.3%	2.8%	1.4%
平成22年度	6.1%	68.0%	21.2%	4.1%	0.6%

(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23年度	47.4%	34.0%	16.0%	1.9%	0.6%
平成22年度	8.3%	67.0%	19.6%	4.2%	0.9%

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84.3%、年金相談以外の窓口で87.8%でした。細目のなかでは、「あいさつ」における評価が、他に比べて低い結果（年金相談窓口で65.1%、年金相談以外の窓口で68.9%）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91.8%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。細目のなかでは、「プライバシーへの配慮」における評価が、年金相談窓口では87.5%でしたが、年金相談以外の窓口では59.0%であり、他に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90.6%、年金相談以外の窓口で92.6%でした。細目では、「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における評価が、年金相談窓口で82.8%、年金相談以外の窓口で86.5%であり、「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)」における評価に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、「疑問の解消度合(知りたいことがわかったか)」における評価で、年金相談窓口で91.4%、年金相談以外の窓口で95.2%でした。

(2) サービスレベル

- サービスレベルを客観的な視点で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85.3%であり、年金相談以外の窓口では88.8%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、他の項目に比べると、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88.4%、年金相談以外の窓口では88.6%でした。細目のなかでは、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」割合が、他に比べて低い結果（年金相談窓口で79.8%、年金相談以外の窓口で86.2%）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86.3%、年金相談以外の窓口では90.2%でした。細目では、「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」割合が低い結果（年金相談窓口で77.8%、年金相談以外の窓口で88.1%）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61.2%、年金相談以外の窓口では69.7%でした。細目では、「『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」割合が低い結果（年金相談窓口で60.7%、年金相談以外の窓口で68.6%）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85.9%、年金相談以外の窓口では90.8%でした。細目のなかでは、「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」割合が、他に比べて低い結果（年金相談窓口で72.6%、年金相談以外の窓口で81.1%）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86.4%、年金相談以外の窓口では90.7%でした。細目のなかでは、「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」割合が、年金相談以外の窓口は93.3%でしたが、年金相談窓口では65.4%であり、他に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
- ・「その場で質問に対する回答ができている」割合は、年金相談窓口で99.7%、年金相談以外の窓口では100%でした。

(ア) 年金相談窓口

	職場全体 によるお客様 への支援体制	お客様との 信頼関係づくり を目的とした 外的印象	お客様への 初期対応	お客様との 相談の進め方	お客様へ ご理解いただく 姿勢	質問に対する、 窓口担当者の その場の対応	平均
平成23年度	88.4%	86.3%	61.2%	85.9%	86.4%	99.7%	85.3%
平成22年度	79.0%	83.7%	74.2%	72.6%	85.2%	93.1%	78.5%

(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)

(イ) 年金相談以外の窓口

	職場全体 によるお客様 への支援体制	お客様との 信頼関係づくり を目的とした 外的印象	お客様への 初期対応	お客様との 相談の進め方	お客様へ ご理解いただく 姿勢	質問に対する、 窓口担当者の その場の対応	平均
平成23年度	88.6%	90.2%	69.7%	90.8%	90.7%	100.0%	88.8%
平成22年度	79.4%	86.4%	76.2%	75.9%	83.9%	95.5%	79.7%

(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83.7%、年金相談以外の窓口では99.7%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96.7%、年金相談以外の窓口では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56.7%（「満足」20.5%、「やや満足」36.2%）、年金相談以外の窓口では62.9%（「満足」32.1%、「やや満足」30.8%）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23年度	20.5%	36.2%	26.0%	12.8%	4.5%
平成22年度	6.7%	26.6%	37.2%	18.9%	10.6%

(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23年度	32.1%	30.8%	28.5%	6.1%	2.6%
平成22年度	7.7%	28.2%	44.2%	17.9%	2.0%

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82.9%、年金相談以外の窓口で90.4%でした。細目のなかでは、「言葉づかい」が、年金相談以外の窓口では89.1%でしたが、年金相談窓口では72.1%であり、他に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86.4%、年金相談以外の窓口で81.1%でした。細目では、「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(年金相談窓口で100%、年金相談以外の窓口で94.9%)が、「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における評価(年金相談窓口で72.8%、年金相談以外の窓口で67.3%)に比べて高い結果でした。

③ 架電目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、「疑問の解消度合(知りたいことがわかったか)」における評価で、年金相談窓口で73.7%、年金相談以外の窓口で77.6%でした。

(2) サービスレベル

- サービスレベルを客観的な視点で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86.4%、年金相談以外の窓口では87.5%でした。
- 調査項目別にみると、「お客様との相談の進め方」や「お客様へご理解いただく姿勢」については、他の項目に比べると、どちらの窓口でも実践している割合が低くなっています。

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91.1%、年金相談以外の窓口では94.5%でした。細目のなかでは、「(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」割合が、他に比べて低い結果(年金相談窓口で51.7%[4コール以上お待たせした件数60件中]、年金相談以外の窓口で47.1%[4コール以上お待たせした件数34件中])でした。

② 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85.4%、年金相談以外の窓口では85.1%でした。細目のなかでは、「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」割合(年金相談窓口で56.7%、年金相談以外の窓口で63.8%)や「相談のポイントについて確認している」割合(年金相談窓口で74.0%、年金相談以外の窓口で65.1%)が、他に比べて低い結果でした。

③ お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で83.8%、年金相談以外の窓口では85.7%でした。細目のなかでは、「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」割合（年金相談窓口で65.7%、年金相談以外の窓口で63.1%）や「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」割合（年金相談窓口で65.1%、年金相談以外の窓口で72.1%）が、他に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

- ・「その場で質問に対する回答ができている」割合は、年金相談窓口で99.7%、年金相談以外の窓口では100%でした。

(ア) 年金相談窓口

	職場全体によるお客様への支援体制	お客様との相談の進め方	お客様へご理解いただく姿勢	質問に対する、窓口担当者のその場の対応	平均
平成23年度	91.1%	85.4%	83.8%	99.7%	86.4%
平成22年度	72.4%	62.5%	61.3%	88.5%	60.3%

(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

	職場全体によるお客様への支援体制	お客様との相談の進め方	お客様へご理解いただく姿勢	質問に対する、窓口担当者のその場の対応	平均
平成23年度	94.5%	85.1%	85.7%	100.0%	87.5%
平成22年度	89.5%	59.7%	65.4%	85.9%	64.2%

(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) 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コール以内が年金相談窓口で80.8%、年金相談以外の窓口では89.1%でした。
- なお、電話がつながるまでの架電回数については、1回が年金相談窓口で79.5%、年金相談以外の窓口では83.0%でした。

[参考]

- (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 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84.3%、年金相談以外の窓口で87.8%でした。
- 年金相談窓口では、「身だしなみ」における「やや満足」以上の評価が95.6%と最も高く、年金相談以外の窓口では、「対応の早さ」における「やや満足」以上の評価が98.1%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65.1%、年金相談以外の窓口では68.9%であり、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	説明の わかりやすさ	平均
平成23年度	65.1%	82.8%	95.6%	93.9%	—	84.3%
平成22年度	68.9%	74.9%	91.7%	75.2%	80.4%	78.3%

（注）表中の割合は、各細目における「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	説明の わかりやすさ	平均
平成23年度	68.9%	90.4%	93.9%	98.1%	—	87.8%
平成22年度	73.1%	81.7%	93.9%	88.5%	80.2%	83.5%

（注）表中の割合は、各細目における「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91.8%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。
- 「プライバシーへの配慮」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では87.5%でしたが、年金相談以外の窓口では59.0%であり、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23年度	82.5%	87.5%	98.1%	98.9%	91.8%
平成22年度	82.7%	53.7%	87.3%	90.9%	78.6%

(注) 表中の割合は、各細目における「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23年度	87.8%	59.0%	88.8%	98.4%	83.5%
平成22年度	83.3%	51.3%	79.5%	90.7%	76.2%

(注) 表中の割合は、各細目における「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90.6%、年金相談以外の窓口で92.6%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82.8%、年金相談以外の窓口では86.5%であり、「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98.3%、年金相談以外の窓口で98.7%に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)	(再掲)説明のわかりやすさ	平均
平成23年度	82.8%	98.3%	—	90.6%
平成22年度	—	—	80.4%	80.4%

(注) 表中の割合は、各細目における「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)	(再掲)説明のわかりやすさ	平均
平成23年度	86.5%	98.7%	—	92.6%
平成22年度	—	—	80.2%	80.2%

(注) 表中の割合は、各細目における「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、年金相談窓口で91.4%、年金相談以外の窓口で95.2%でした。

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
年金相談窓口	91.4%
年金相談以外の窓口	95.2%

(注) 表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(参考) 平成22年度の細目

	理解、納得できる ような情報量と 説明であった	適切な回答や 正しい助言があった	不安を排除できる 対応であった	平均
年金相談窓口	78.0%	82.4%	74.4%	78.3%
年金相談以外の窓口	76.0%	83.0%	78.2%	79.1%

(注) 表中の割合は、各細目における「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」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88.4%、年金相談以外の窓口では88.6%でした。
- 「待ち時間の目安を表示している」割合は、年金相談窓口で74.5%であり、他の細目に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位置に掲示されている	平均
平成23年度	96.7%	93.6%	89.8%	74.5%	97.2%	79.8%	87.0%	88.4%
平成22年度	86.2%	91.5%	80.4%	73.3%	91.5%	55.4%	74.7%	79.0%

（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」と評価された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位置に掲示されている	平均
平成23年度	96.8%	97.4%	99.7%	97.8%	86.2%	92.0%	88.6%
平成22年度	83.3%	96.5%	92.6%	93.9%	58.7%	76.0%	79.4%

(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、各細目を平均すると年金相談窓口で86.3%、年金相談以外の窓口では90.2%でした。
- 「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」割合は、年金相談窓口で77.8%、年金相談以外の窓口では88.1%であり、「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	服装、履物は 清潔感・機能性・ 調和を守り、お客様 に安心感を与えて いる	お客様と対応する 職員は肘をついたり 猫背での対応では なく、姿勢正しく お客様と正対して いる	平 均
平成23年度	94.7%	77.8%	—	—	86.3%
平成22年度	63.1%	—	95.9%	92.0%	83.7%

(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	服装、履物は 清潔感・機能性・ 調和を守り、お客様 に安心感を与えて いる	お客様と対応する 職員は肘をついたり 猫背での対応では なく、姿勢正しく お客様と正対して いる	平 均
平成23年度	92.3%	88.1%	—	—	90.2%
平成22年度	68.6%	—	96.8%	93.9%	86.4%

(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61.2%、年金相談以外の窓口では69.7%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」割合は、年金相談窓口で60.7%、年金相談以外の窓口では68.6%であり、「お客様と目線を合わせ、親身に関わろうという信頼感がもてる」割合に比べて低い結果でした。

(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23年度	61.8%	60.7%	61.2%
平成22年度	85.1%	72.5%	74.2%

(注) お客様と目線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）。

(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23年度	70.8%	68.6%	69.7%
平成22年度	90.1%	71.8%	76.2%

(注) お客様と目線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）。

〔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94.2%、年金相談以外の窓口で97.8%でしたが、そのうち「笑顔」、「お辞儀」のうちいずれか、または全てが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で32.4%、年金相談以外の窓口では27.0%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88.4%、年金相談以外の窓口で87.5%でしたが、このうち「笑顔」、「お辞儀」のうちいずれか、または全てが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で27.7%、年金相談以外の窓口では18.9%でした。

「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」について、
“アイコンタクト（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	61.8%	10.2%	12.7%	9.5%	94.2%
年金相談 以外の窓口	70.8%	8.4%	9.9%	8.7%	97.8%

「『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	60.7%	11.6%	9.7%	6.4%	88.4%
年金相談 以外の窓口	68.6%	8.0%	7.1%	3.8%	87.5%

(4) お客様との相談の進め方

- 「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85.9%、年金相談以外の窓口では90.8%でした。
- 「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」割合は、年金相談窓口で72.6%、年金相談以外の窓口では81.1%、「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78.1%、年金相談以外の窓口では87.8%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている (「お客様」「〇〇様」「私ども」)	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「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	88.6%	91.7%	97.0%	90.0%	78.1%	72.6%	83.1%	85.9%
平成22年度	77.1%	78.0%	88.4%	63.1%	53.2%	72.2%	69.1%	72.6%

(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。

(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 (「お客様」「〇〇様」「私ども」)	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「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	96.2%	94.2%	97.1%	90.7%	87.8%	81.1%	88.5%	90.8%
平成22年度	83.7%	79.8%	91.0%	66.0%	52.6%	69.9%	74.4%	75.9%

(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。

(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86.4%、年金相談以外の窓口では90.7%でした。
- 「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」割合は、年金相談以外の窓口では93.3%でしたが、年金相談窓口で65.4%であり、他の細目と比べて低い結果でした。
- 「お客様がお帰りの際には、あいさつ言葉がある」割合は、年金相談窓口で70.9%、年金相談以外の窓口では72.1%であり、他の細目と比べて低い結果でした。

(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と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した」「お気をつけてお帰り下さい」「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23年度	97.2%	65.4%	96.1%	90.3%	98.3%	70.9%	86.4%
平成22年度	87.9%	62.5%	89.5%	87.6%	89.3%	77.7%	85.2%

(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（「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）。

(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と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した」「お気をつけてお帰り下さい」「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23年度	96.2%	93.3%	94.6%	90.4%	97.4%	72.1%	90.7%
平成22年度	88.1%	68.9%	82.7%	88.1%	92.0%	80.4%	83.9%

(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（「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）。

〔備考〕あいさつと「笑顔とお辞儀」

- 「お客様がお帰りの際には『ありがとうございました』『お気をつけてお帰り下さい』『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88.6%、年金相談以外の窓口で91.0%でしたが、そのうち「笑顔」、「お辞儀」のうちいずれか、または全てが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で17.7%、年金相談以外の窓口では18.9%でした。

「お客様がお帰りの際には『ありがとうございました』『お気をつけてお帰り下さい』『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	70.9%	6.9%	7.2%	3.6%	88.6%
年金相談以外の窓口	72.1%	7.7%	7.1%	4.1%	91.0%

(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ます」割合は、年金相談窓口で99.7%、年金相談以外の窓口では100%でした。
- なお、年金相談窓口において、「その場で回答に対する回答ができていなかった」件数は1件で、「その場で回答できない場合、お客様の連絡先を確認して、後日回答する旨の対応」についても、できていない結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	その場で質問に対する回答ができています	後日回答する旨の対応をしている
平成23年度	99.7%	0.0%
平成22年度	93.1%	—

(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ます	後日回答する旨の対応をしている
平成23年度	100.0%	—
平成22年度	95.5%	—

[備考1] ご本人の基礎年金番号の加入記録だけでは受給資格期間を満たさなかったケース

- 年金相談窓口では、年金加入記録に関する相談を行った際に、ご本人の加入記録だけでは年金の受給資格期間を満たさなかったケースが12ケースあり、そのうち、「受給資格期間を満たすための積極的な対応ができている」割合は、91.7%でした。

	他の年金加入記録や合算対象期間（カラ期間）の確認をするなど受給資格期間を満たすための積極的な対応ができています
年金相談窓口	91.7%

[備考2] 年金相談時の対応

- 年金相談窓口で、「身分証明書の提出を正しく求めてきた」割合は、47.4%でした。

	身分証明書の提出を正しく求めてきた
年金相談窓口	47.4%

(注) 今回調査においては、調査員は年金手帳を持参しないで、身分証明書として健康保険などの被保険者証や金融機関のキャッシュカードなど、2つ以上を組み合わせで提示する必要があるものを1つ提示するシナリオを設定し、職員がもう1枚、異なる身分証明書の提示を求めた場合に「実践している」としましたが、「実践していない」と評価されたケースの中には、相談マニュアル上、身分証明書の確認を求める必要のないケースも含まれていると考えられます。

相談マニュアルでは、相談者が年金手帳を持参していない場合、本人であることの確認は、氏名、住所、生年月日、顔写真などがある身分証明書又は顔写真の貼付された書類が望ましいが、これらの証明書類がない場合であっても、相談者に記入していただいた来訪受付票の記載事項(氏名、住所、生年月日、性別)と窓口装置の記録等を照合して確認し、氏名、住所、生年月日、性別が一致すれば、身分証明書での確認は必要とはしていません。

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82.9%、年金相談以外の窓口で90.4%でした。
- 「言葉づかい」における「やや満足」以上の評価は、年金相談以外の窓口では89.1%でしたが、年金相談窓口では72.1%であり、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	説明の わかりやすさ	平均
平成23年度	82.7%	72.1%	93.9%	—	82.9%
平成22年度	32.4%	34.3%	33.1%	36.2%	34.0%

（注）表中の割合は、各細目における「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	説明の わかりやすさ	平均
平成23年度	85.6%	89.1%	96.5%	—	90.4%
平成22年度	38.4%	39.7%	29.2%	32.7%	35.0%

（注）表中の割合は、各細目における「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86.4%、年金相談以外の窓口で81.1%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72.8%、年金相談以外の窓口では67.3%であり、「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)」における評価に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)	(再掲)説明のわかりやすさ	平均
平成23年度	72.8%	100.0%	—	86.4%
平成22年度	—	—	36.2%	36.2%

(注) 表中の割合は、各細目における「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)	(再掲)説明のわかりやすさ	平均
平成23年度	67.3%	94.9%	—	81.1%
平成22年度	—	—	32.7%	32.7%

(注) 表中の割合は、各細目における「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73.7%、年金相談以外の窓口で77.6%でした。

	疑問の解消割合 (知りたいことわかったか)
年金相談窓口	73.7%
年金相談以外の窓口	77.6%

(注) 表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(参考) 平成22年度の細目

	理解、納得できる ような情報量と 説明であった	適切な回答や 正しい助言があった	不安を排除できる 対応であった	平均
年金相談窓口	35.6%	37.8%	25.3%	32.9%
年金相談以外の窓口	33.3%	28.6%	29.8%	30.6%

2 サービスレベル（「実践している」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91.1%、年金相談以外の窓口では94.5%でした。
- 「（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」割合は、年金相談窓口で51.7%、年金相談以外の窓口では47.1%であり、他の細目に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23年度	95.2%	94.6%	51.7%	91.1%
平成22年度	86.2%	82.4%	73.9%	72.4%

（注）4コール以上お待たせした件数は、平成23年度で60件、平成22年度では23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23年度	98.1%	96.2%	47.1%	94.5%
平成22年度	95.2%	91.3%	45.5%	89.5%

（注）4コール以上お待たせした件数は、平成23年度で34件、平成22年度では11件でした。

(2) お客様との相談の進め方

- 「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は85.1%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」割合は、年金相談窓口で56.7%、年金相談以外の窓口では63.8%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている （「お客様」「〇〇様」「私ども」）	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 （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	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	93.9%	96.2%	93.9%	74.0%	56.7%	97.8%	85.4%
平成22年度	55.4%	76.9%	68.3%	22.4%	37.2%	78.5%	62.5%

（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。

(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 （「お客様」「〇〇様」「私ども」）	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 （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	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	96.5%	97.1%	88.8%	65.1%	63.8%	99.4%	85.1%
平成22年度	51.9%	85.6%	78.2%	16.3%	21.8%	65.7%	59.7%

（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。

(3) 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83.8%、年金相談以外の窓口では85.7%でした。
- 「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」割合は、年金相談窓口で65.7%、年金相談以外の窓口では63.1%であり、「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」割合は、年金相談窓口で65.1%、年金相談以外の窓口では72.1%であり、他の細目に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よく、声量も十分である	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と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	お客様が切電には「よろしくお願いましたら、ご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	平均
平成23年度	95.5%	84.0%	65.7%	97.1%	65.1%	92.3%	86.9%	83.8%
平成22年度	43.3%	44.6%	42.6%	77.6%	69.2%	81.7%	85.3%	61.3%

(イ) 年金相談以外の窓口

	語尾が伸びず滑舌もよく、声量も十分である	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と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	お客様が切電には「よろしくお願いましたら、ご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	平均
平成23年度	93.3%	88.8%	63.1%	93.6%	72.1%	99.0%	89.7%	85.7%
平成22年度	53.8%	69.9%	47.8%	74.0%	69.9%	71.8%	83.7%	65.4%

(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、年金相談窓口で99.7%、年金相談以外の窓口では100%でした。
- なお、「その場で回答に対する回答ができなかった」件数は1件で、「その場で回答できない場合、お客様の連絡先を確認して、後日回答する旨の対応」はできていました。

(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23年度	99.7%	100.0%
平成22年度	88.5%	—

(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23年度	100.0%	—
平成22年度	85.9%	—

〔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 来訪者の満足度

- 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79.7%、街角の年金相談センターでは64.7%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	43.2%	36.5%	15.8%	2.9%	1.6%
街角の年金 相談センター	45.1%	19.6%	33.3%	2.0%	0.0%

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でした。

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お客様との 信頼関係づくり を目的とした 外的印象	お客様への 初期対応	お客様との 相談の進め方	お客様へ ご理解いただく 姿勢	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	90.4%	86.9%	63.5%	86.1%	86.5%	99.7%	86.2%
街角の年金 相談センター	75.9%	82.4%	47.1%	84.6%	85.6%	100.0%	79.8%

(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2〕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、年金相談窓口では、四国ブロックで100%ともっとも高い結果でした。
- 年金相談以外の窓口では、東北ブロックで90.0%と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	83.3%	87.5%
東北	63.6%	90.0%
北関東・信越	80.0%	71.1%
南関東	82.5%	88.2%
中部	72.5%	75.0%
近畿	78.7%	81.6%
中国	76.7%	84.6%
四国	100.0%	86.7%
九州	73.3%	76.7%

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、年金相談窓口では、東北ブロックで66.7%ともっとも高い結果でした。
- 年金相談以外の窓口では、東北ブロックで90.0%と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	62.5%	81.3%
東北	66.7%	90.0%
北関東・信越	60.5%	71.1%
南関東	60.8%	64.7%
中部	54.5%	72.7%
近畿	57.1%	51.0%
中国	57.7%	42.3%
四国	46.7%	26.7%
九州	44.2%	55.8%

〔参考3〕 質問設定内容

1 窓口調査

(1) 年金相談窓口

○ 年金加入記録の相談。

- ・「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) 年金相談以外の窓口

○ 大学生の年金加入についての相談。

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

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）ときの年金手続きを相談。

- ・「仕事をしながら老齢年金を受けていた62歳の父親が会社を退職し、失業保険を受けるようになった。年金の手続きは必要か？」

② 遺族厚生年金の請求についての相談。

- ・「親戚の主人が亡くなった。奥さんと3歳の子供がいます。遺族年金は出ますか？」

(2) 年金相談以外の窓口

○ 大学生の年金加入についての相談。

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

〔参考4〕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コール以内に出来ます。
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。その場でお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（一部）の電話、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（一部）の電話、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、全国にごさいます。

- 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
- 最寄りの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ください。
・<http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 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！

■ 「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24年1月実施）**

平成24年6月



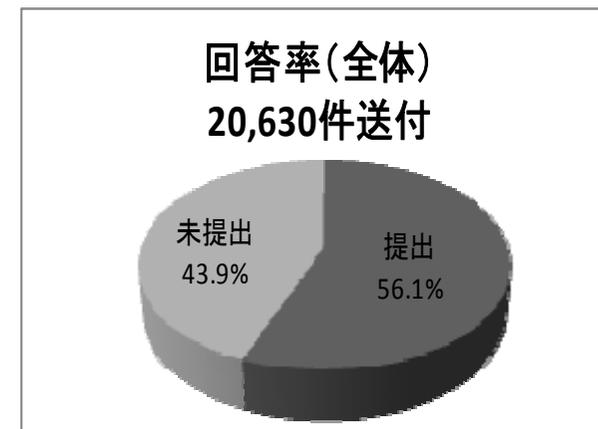
コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

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24年1月24日(火)～27日(金)
③実施方法等	<p>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すべての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、自由欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)従来(平成21、22年度)は、お電話を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</p>
④調査対象件数	20,630件 【うち調査に協力していただいた件数】 11,578件(56.1%)
⑤調査結果の概要	<p>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」 82.9%</p> <p>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」 82.3%</p> <p>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」 84.9%</p> <p>設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。 「満足」・「ほぼ満足」 83.0%</p> <p>設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。 「利用したい」 93.0%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別にみてもほとんど差異はない。</p> <p>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 : 3,304件]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お礼 47.1% ・コールセンターへの苦情・要望 29.3% (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 16.9% (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)

1 コールセンターお客様満足度調査(CS調査)の概要

- 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24年1月24日から27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	4,093 件	2,276件	55.6%
第2コールセンター	7,692 件	4,324件	56.2%
第3コールセンター	8,845 件	4,978件	56.3%
全 体	20,630 件	11,578件	56.1%



コールセンターのお客様満足度調査(以下、「CS調査」という。)は、平成21年12月、平成22年7月及び12月に、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行ってきたところである。しかしながら、転送方式の場合、CS調査対象者をオペレーターが選別できる可能性があることから、CS調査の方式について見直しを行ったところである。

今回のCS調査は、「ねんきんダイヤル」にお電話をいただき、お名前とご住所をお聞きした全てのお客様に対してアンケートはがきをお送りして、お客様から回答を返送していただく郵送方式に変更した。

送付件数20,630件に対して11,578件(56.1%)(平成24年3月16日現在)の回答があった。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。

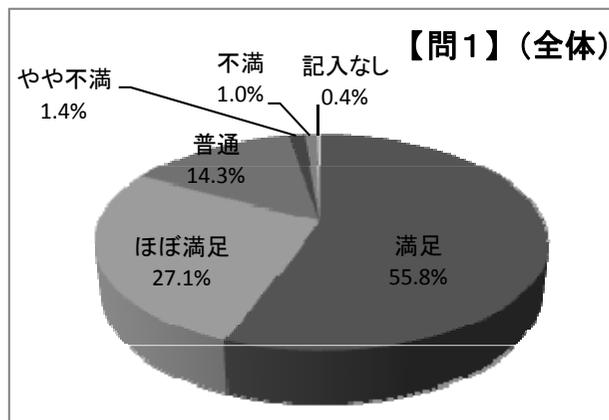
第1コールセンターの送付件数が少ない理由としては、席数が他コールセンターの75%程度であること、海外からの電話を集中して受電していること(海外居住者はCS調査対象外)が考えられる。

2 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	1,188件 (52.2%)	679件 (29.8%)	336件 (14.8%)	44件 (1.9%)	23件 (1.0%)
第2コールセンター	2,479件 (57.3%)	1,116件 (25.8%)	604件 (14.0%)	59件 (1.4%)	45件 (1.0%)
第3コールセンター	2,795件 (56.1%)	1,337件 (26.9%)	718件 (14.4%)	60件 (1.2%)	50件 (1.0%)
全 体	6,462件 (55.8%)	3,132件 (27.1%)	1,658件 (14.3%)	163件 (1.4%)	118件 (1.0%)



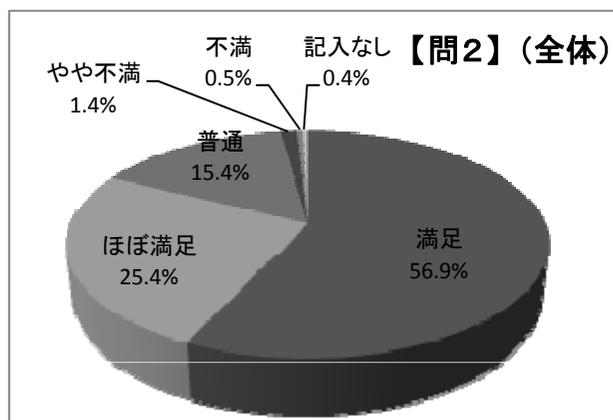
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は約82.9%であった。

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だいていることがわかる。

満足の割合は第1コールセンターが低いが、満足とほぼ満足を合わせると各コールセンターの割合はほぼ同じとなっている。

- 【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	1,209件 (53.1%)	624件 (27.4%)	378件 (16.6%)	42件 (1.8%)	17件 (0.7%)
第2コールセンター	2,518件 (58.2%)	1,058件 (24.5%)	640件 (14.8%)	64件 (1.5%)	24件 (0.6%)
第3コールセンター	2,864件 (57.5%)	1,264件 (25.4%)	766件 (15.4%)	51件 (1.0%)	15件 (0.3%)
全 体	6,591件 (56.9%)	2,946件 (25.4%)	1,784件 (15.4%)	157件 (1.4%)	56件 (0.5%)



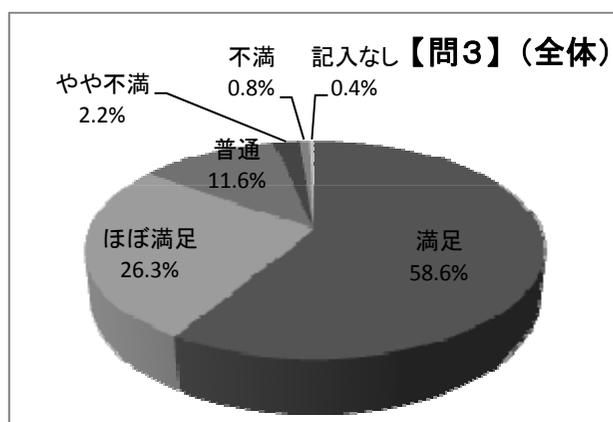
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は約82.3%であった。

オペレーター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。

第1コールセンターの満足及びほぼ満足の割合は、第2、第3コールセンターに比べて若干低くなっている。

- 【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	1,267件 (55.7%)	649件 (28.5%)	282件 (12.4%)	50件 (2.2%)	19件 (0.8%)
第2コールセンター	2,585件 (59.8%)	1,097件 (25.4%)	496件 (11.5%)	92件 (2.1%)	32件 (0.7%)
第3コールセンター	2,935件 (59.0%)	1,300件 (26.1%)	566件 (11.4%)	112件 (2.2%)	47件 (0.9%)
全 体	6,787件 (58.6%)	3,046件 (26.3%)	1,344件 (11.6%)	254件 (2.2%)	98件 (0.8%)



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84.9%であった。

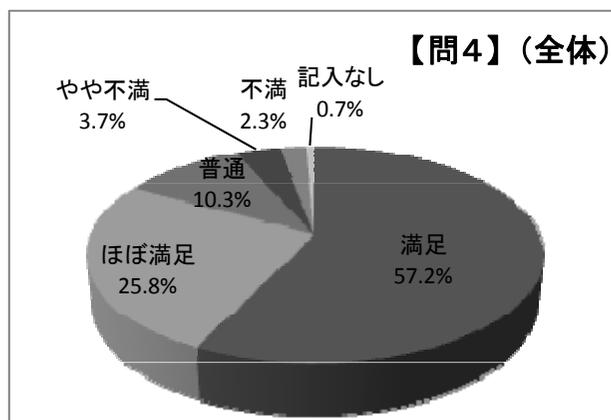
オペレーターは概ねお客様の話をよく聞き、相談内容を把握していることがわかる。

満足及びほぼ満足を合わせた割合については、コールセンターによる差はほとんどない。

- 【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	1,264件 (55.5%)	606件 (26.6%)	268件 (11.8%)	81件 (3.6%)	47件 (2.1%)
第2コールセンター	2,489件 (57.6%)	1,114件 (25.8%)	430件 (9.9%)	160件 (3.7%)	95件 (2.2%)
第3コールセンター	2,866件 (57.6%)	1,270件 (25.5%)	491件 (9.9%)	192件 (3.9%)	124件 (2.5%)
全 体	6,619件 (57.2%)	2,990件 (25.8%)	1,189件 (10.3%)	433件 (3.7%)	266件 (2.3%)



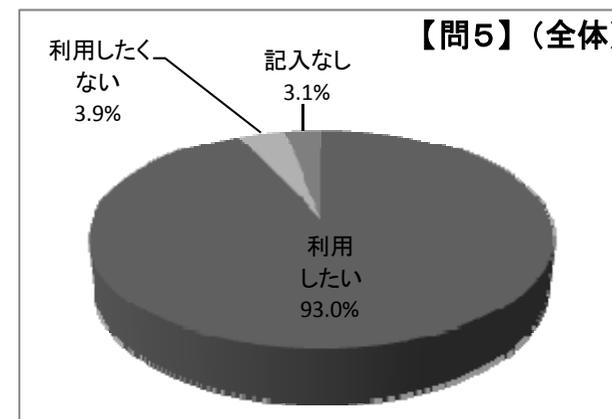
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は約83.0%であった。

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	2,104件 (92.4%)	99件 (4.3%)
第2コールセンター	4,023件 (93.0%)	175件 (4.0%)
第3コールセンター	4,639件 (93.2%)	180件 (3.6%)
全 体	10,766件 (93.0%)	454件 (3.9%)



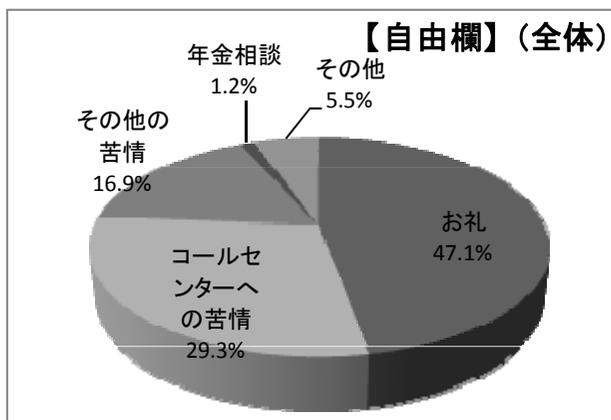
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、利用したいとお答えいただいたお客様は約93.0%であった。また、利用したくないお客様の中には、利用する予定がないお客様も含まれている。

「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	302件 (46.4%)	181件 (27.8%)	120件 (18.4%)	13件 (2.0%)	35件 (5.4%)
第2コールセンター	583件 (48.3%)	354件 (29.3%)	200件 (16.6%)	17件 (1.4%)	54件 (4.5%)
第3コールセンター	670件 (46.4%)	432件 (29.9%)	239件 (16.5%)	10件 (0.7%)	94件 (6.5%)
全 体	1,555件 (47.1%)	967件 (29.3%)	559件 (16.9%)	40件 (1.2%)	183件 (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、3,304件で全体11,578件の28.5%であった。そのうち、お礼が47.1%、コールセンターに対する苦情・要望が29.3%、コールセンター以外への苦情・要望が16.9%であった。

苦情・要望※のうち、オペレーターのスキルが低く満足いく回答が得られなかった、送付される通知書等が分かりにくいといった内容が多くみられた。

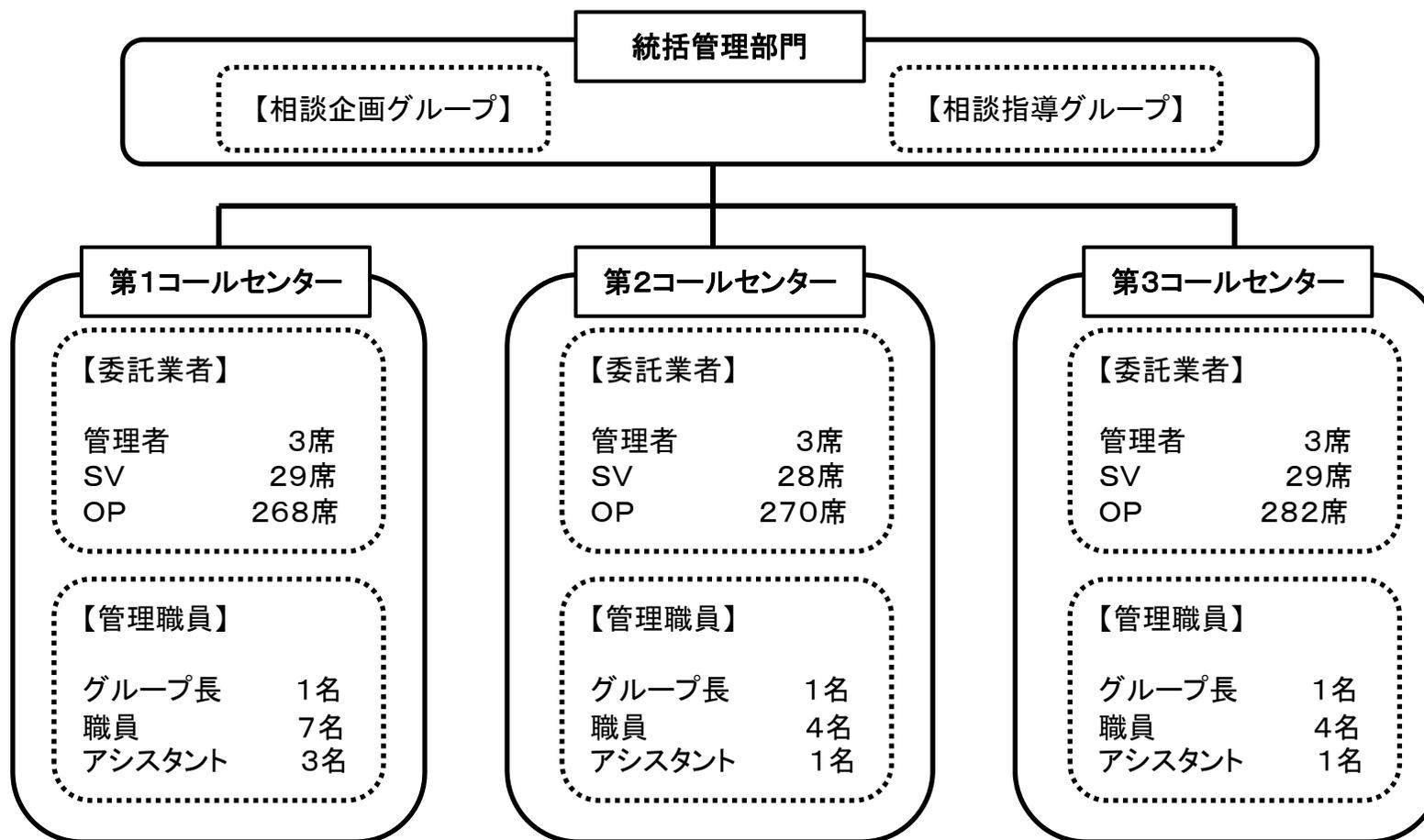
自由記入欄の内容別件数表

	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	1,555件	47.1%	302件	46.4%	583件	48.3%	670件	46.4%
コールセンターへの苦情・要望	967件	29.3%	181件	27.8%	354件	29.3%	432件	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)	437件	13.2%	77件	11.8%	152件	12.6%	208件	14.4%
相談対応 (話すスピードが速い、事務的な対応等)	186件	5.6%	48件	7.4%	74件	6.1%	64件	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)	159件	4.8%	24件	3.7%	64件	5.3%	71件	4.9%
アンケート (無駄である、送付の時期等)	48件	1.5%	14件	2.2%	13件	1.1%	21件	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)	137件	4.1%	18件	2.8%	51件	4.2%	68件	4.7%
コールセンター以外への苦情・要望	559件	16.9%	120件	18.4%	200件	16.6%	239件	16.5%
送付物 (分かりにくい、送付時期が遅い等)	198件	6.0%	40件	6.1%	67件	5.5%	91件	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)	265件	8.0%	54件	8.3%	92件	7.6%	119件	8.2%
その他 (年金事務所の対応、市区町村との連携等)	96件	2.9%	26件	4.0%	41件	3.4%	29件	2.0%
年金相談	40件	1.2%	13件	2.0%	17件	1.4%	10件	0.7%
その他	183件	5.5%	35件	5.4%	54件	4.5%	94件	6.5%
合計	3,304件	100.0%	651件	100.0%	1,208件	100.0%	1,445件	100.0%

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23年度は、障害年金加算改善法及び年金額のスライド改定の影響で4月～6月にかけて応答率が低下した。7月以降は、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、応答率は昨年と比べて改善した。

【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	各月の単純平均	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	—	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	—	
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】

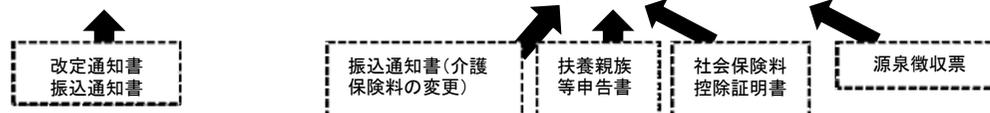
(単位:件)

	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	各月の単純平均	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	—	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	—	
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%	62.3%	

【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	各月の単純平均	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	—	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	—	
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%	



(注1)社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成21年度及び22年度には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)また平成23年度については、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを23年11月から24年3月の間、別の電話番号で50席程度設置予定

(注2)偶数月15日に年金振込

[参考]

**お客様満足度アンケート・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24年6月



1 相談関係 (年金相談部)

(1) 待ち時間の短縮

- これまで待ち時間の短縮に努めてきているが、平成24年度は、マイナススライド(6月、12月予定)の実施や年金確保支援法(後納制度)の実施等により混雑が予想されることから、以下のような対策を講じていきます。
 - ・ 後納制度相談専用ブースの設置、後納制度相談専用コールセンター(300席)の設置
 - ・ 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

(2) 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点検を実施し、この結果を踏まえL字パーティション、パンフレットスタンド等の設置など、必要な改善を進めていきます。

〔昨年度も相談窓口を中心にプライバシー確保のための設備改善を行ったが、今年度のお客様満足度アンケートの結果を踏まえ引き続き必要な改善を図ります。〕

(3) 年金事務所の電話対応

- 年金相談講師養成研修において、平成23年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) 待ち時間表示

- 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、相談窓口に待ち人数、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23年4月より南関東ブロック48事務所に導入。平成24年4月より近畿ブロック40事務所に導入し、平成24年度中に愛知県、岐阜県、三重県、埼玉県に導入予定)

(5) 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、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)を実施し、必要な研修やOJTを実施します。更に、相談業務を委託する社会保険労務士についても、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)の提供を行います。

2 接遇関係 (サービス推進部)

- マナースタンダード実践テキストについて、今回の結果を踏まえ、評価の低かった「あいさつの仕方」や前回より改善の見られたがより改善が必要と考えられる「ご質問内容の確認・復唱」「クッション言葉」を中心に見直しを行い、引き続き、研修を実施します。
〔昨年度の結果を踏まえ、平成23年10月にマナースタンダード実践テキストについて、「あいさつ」「ご質問内容の確認・復唱」「クッション言葉」を中心に見直しを行い、研修を実施しました。〕
- マナースタンダード研修について、引き続き、マナースタンダード実践テキストDVDなどを活用するとともに、ロールプレイング等の実践的な研修を実施します。
- お客様への接し方についても、引き続き、担当者の名前がお客様にわかりやすく見えるよう、職員の意識づけを図ります。
- 社会保険労務士会にも、マナースタンダード研修を実施していただくとともに、引き続き、接遇の向上のため、マナースタンダード実践テキストおよびマナースタンダード実践テキストDVDを活用してもらうこととします。
- 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。
(注) 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の年金事務所毎の調査結果については、それぞれ情報提供し、各年金事務所での改善に活用。

3 年金請求関係 (年金給付部)

- 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、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」(職域型年金委員向け資料)に老齢年金の請求書記入例を掲載し、お客様の利便性を図ります。
- 老齢年金請求書(ターンアラウンド用)を一般の方にご参加いただく「お客様向け文書モニター会議」において、ご意見をいただき、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。
- 添付する戸籍関係書類に関する取扱いの改善を図ります(戸籍謄本と「戸籍抄本+住民票」の関係性)。
- 厚生年金と共済年金の一元化法案やマイナンバー法案が国会に提出されていますが、これらの法案及び法案運用の動向を踏まえ、お客様の手続きの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 (事業企画部)

- 「ねんきんネット」普及のため、今後とも、以下の取組を進めるとともに、更に、年金委員の活用、市町村への協力要請を行います。
 - ・ 記録判明の具体的事例を「ねんきん定期便」等により周知します。(平成23年4月より)
 - ・ 事業主宛てリーフレットを送付します。(平成23年4月)
 - ・ 政府広報等を活用します。(平成23年5月より)
 - ・ 機構、厚生労働省職員によるPR、記録突合センター等外部委託業者スタッフへPRします。
(平成23年4月より)
 - ・ 新規に年金請求される方への周知及び希望者へアクセスキーを即時発行します。(平成23年11月より)
 - ・ 年金受給者に「アクセスキーのお知らせ」を送付します。(平成25年春目途)
- 「ねんきんネット」サービスについて、以下のとおり、拡充を図ります。
 - ・ ご自身で設定する条件に応じた年金見込額を提供します。(平成23年10月より)
 - ・ 保険料納付済額を提供します。(平成23年10月より)
 - ・ 国年特殊台帳の突合せで不一致の死亡者(遺族年金受給の遺族がある場合を除く)の情報を検索可能とします。
(平成23年10月より)
 - ・ 電子版の「ねんきん定期便」や「年金振込通知書」といったお知らせをインターネットで通知します。
(平成24年4月目途)
 - ・ 後納や追納を行った場合の年金額試算を可能とします。(平成24年8月目途)
 - ・ 基礎年金番号に未統合となっている記録について、氏名等のあいまい検索を可能とします。
(平成25年1月目途)
 - ・ 年金受給者の年金額試算を可能とします。(平成25年4月目途)

5 コールセンター関係（年金相談部）

- (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、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っていきます。
 - (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）、マイナススライド（12月予定、60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。
 - (3) 案内ガイダンスの変更
 - 混雑期において閑散時期に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、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、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。
 - (5) Q&Aの充実
 - 特定テーマのQ&AをHPに掲載し、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、源泉徴収票は1月〕
 - (6) 後処理の効率化
 - コールセンター支援システムにおいて、事蹟を作成する際の入力補助機能（テンプレート）の充実及び源泉徴収票の再発行依頼を個票から一覧表に変更し、簡素化を行い、後処理の効率化、後処理時間の短縮を行います。
 - (7) 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引き続き見直しを進めていきます。
 - (8) 特定事案への対応（年金確保支援法の施行）
 - 国民年金保険料（後納制度専用）コールセンター（300席）を設置し、対応に努めます。（8月から設置）
- (注) 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る。

[備考] 次回調査の改善検討点

1 年金事務所お客様満足度アンケート

(1) コールセンター(「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル」)

- コールセンターの状況については、以下により、次回から削除する。
 - ・ 来訪者が必ずしもコールセンターに電話している訳ではないこと。
 - ・ 回答者は、コールセンターを使って、なおかつ年金事務所へ来る必要があった、いわば複雑なケースと考えられ、コールセンターに対する調査としては、客体にバイアスがかかっていること。
 - ・ コールセンターの満足度は、別途、十分な調査を行っていくこととしていること。

(注) コールセンターの満足度については、年金事務所お客様満足度アンケート(「やや満足」以上、年金相談窓口)が52.9%であるのに対し、コールセンターお客様満足度調査(「ほぼ満足」以上)が82.9%となっている。

(2) 全体としての満足度

- 全体としての満足度と項目別の満足度の関係が出やすくするようにする(今回調査では各要因の回帰分析で不明確となる傾向で出ている)。例えば、問1(全体としての満足度「本日の対応についてご満足いただけましたか」)は、「対応」との文言が説明内容に依拠することが考えられるため、「来訪」と変更することを検討するとともに、問2(不安や疑問は解決したか)と問3(各項目別の満足度)を入れ替えて、問3を問1のサブクエッションにすることを検討する。

(3) 特定テーマ

- 次回も今回同様、年金の請求手続き及びねんきんネットについて調査する方向で検討する。なお、年金の請求手続きの「前回来訪で請求手続きが完了しなかった理由」の自由記載欄は、意味ある回答が少なく(例えば、「前回は相談のみ」、「前回では添付資料が不足で終わらなかった」等)、一般自由記載欄と混乱する傾向があるので廃止する方向で検討する。

(4) アンケート回収方法

- 「郵送は経費のムダ」との指摘もあることから、郵送方式の選択は維持するものの、年金事務所においては、回収箱による回収もできることを更に周知する。また、郵送用封筒は、総合案内でアンケートをお渡しする際に、郵送を希望されるお客様にだけお渡しする方法を検討する(現在は、総合案内ですべてのお客様にアンケート用紙とあわせて郵送用封筒をお渡ししている)。

2 コールセンターお客様満足度調査

- 今回実施したはがきアンケート方式による調査を、今後も毎年継続する。