

未定稿

資料4-1

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』  
(平成27年3月実施)

調査結果の概要

平成27年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

①調査の概要	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。																														
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」と言います。）に来訪されたお客様。 （注）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、国民年金課）」に区分して集計しています。																														
③実施期間	平成27年3月2日（月）から3月31日（火）																														
④評価方法	「満足」、「ほぼ満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」の5段階評価で実施しました。 （注）「来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？」という設問については、「解消された」「解消されていない」の2段階評価で実施しました。																														
⑤実施方法等	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金相談窓口については、平成26年12月に各年金事務所等へ来訪されたお客様の中から無作為に抽出してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただきました。</li> <li>年金相談以外の窓口については、各年金事務所の厚生年金適用調査課と国民年金課の窓口でアンケートはがきを直接お渡しし、回答を返信していただきました。</li> </ul>																														
⑥配布数及び回答数（回答率）	配布数：114,150枚、回答数：37,667枚（33.0%）																														
⑦調査結果の概要（設問）	<p>《全体》</p> <table border="0"> <tr> <td>○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>75.4%</td> </tr> <tr> <td>○職員のマナーや態度はいかがでしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>78.7%</td> </tr> <tr> <td>○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>77.5%</td> </tr> <tr> <td>○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？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>60.9%</td> </tr> <tr> <td>○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？</td> <td>「解消された」</td> <td>90.9%</td> </tr> </table> <p>[年金事務所・年金相談窓口]</p> <table border="0"> <tr> <td>○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>73.7%</td> </tr> <tr> <td>○職員のマナーや態度はいかがでしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>77.3%</td> </tr> <tr> <td>○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>76.1%</td> </tr> <tr> <td>○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？</td> <td>「満足」「ほぼ満足」</td> <td>58.1%</td> </tr> <tr> <td>○来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？</td> <td>「解消された」</td> <td>89.8%</td> </tr> </table>	○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	75.4%	○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	78.7%	○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.5%	○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？	「満足」「ほぼ満足」	60.9%	○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」	90.9%	○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	73.7%	○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.3%	○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	76.1%	○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？	「満足」「ほぼ満足」	58.1%	○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」	89.8%
○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	75.4%																													
○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	78.7%																													
○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.5%																													
○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？	「満足」「ほぼ満足」	60.9%																													
○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」	90.9%																													
○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？	「満足」「ほぼ満足」	73.7%																													
○職員のマナーや態度はいかがでしたか？	「満足」「ほぼ満足」	77.3%																													
○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？	「満足」「ほぼ満足」	76.1%																													
○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？	「満足」「ほぼ満足」	58.1%																													
○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」	89.8%																													

	<p>[年金事務所・年金相談以外の窓口]</p> <p>○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？ 「満足」「ほぼ満足」 80.3%</p> <p>○職員のマナーや態度はいかがでしたか？ 「満足」「ほぼ満足」 83.6%</p> <p>○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？ 「満足」「ほぼ満足」 83.0%</p> <p>○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？ 「満足」「ほぼ満足」 66.8%</p> <p>○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」 95.3%</p> <p>[街角の年金相談センター]</p> <p>○来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？ 「満足」「ほぼ満足」 78.9%</p> <p>○職員のマナーや態度はいかがでしたか？ 「満足」「ほぼ満足」 80.8%</p> <p>○窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？ 「満足」「ほぼ満足」 79.0%</p> <p>○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？ 「満足」「ほぼ満足」 69.4%</p> <p>○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」 91.8%</p>																									
<p>⑦調査結果の概要 (自由記載欄)</p>	<p>記載内容の件数は、14,740件ありました(複数回答あり)</p> <table border="1" data-bbox="562 802 1559 1126"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>内容件数</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">ご意見等</td> <td>職員の応接態度に関するもの</td> <td>2,641件</td> <td>17.9%</td> </tr> <tr> <td>待ち時間に関するもの</td> <td>1,089件</td> <td>7.4%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用に関するもの</td> <td>1,469件</td> <td>10.0%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,486件</td> <td>23.6%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">おほめ、お礼、励まし</td> <td>6,055件</td> <td>41.1%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>14,740件</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(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、日本年金機構の組織や業務内容、年金制度に関するものなどが含まれています。</p>			内容件数	割合	ご意見等	職員の応接態度に関するもの	2,641件	17.9%	待ち時間に関するもの	1,089件	7.4%	施設の利用に関するもの	1,469件	10.0%	その他	3,486件	23.6%	おほめ、お礼、励まし		6,055件	41.1%	合計		14,740件	100.0%
		内容件数	割合																							
ご意見等	職員の応接態度に関するもの	2,641件	17.9%																							
	待ち時間に関するもの	1,089件	7.4%																							
	施設の利用に関するもの	1,469件	10.0%																							
	その他	3,486件	23.6%																							
おほめ、お礼、励まし		6,055件	41.1%																							
合計		14,740件	100.0%																							

未定稿

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』  
(平成27年3月実施)

[参考] 詳細結果等

平成27年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

※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。

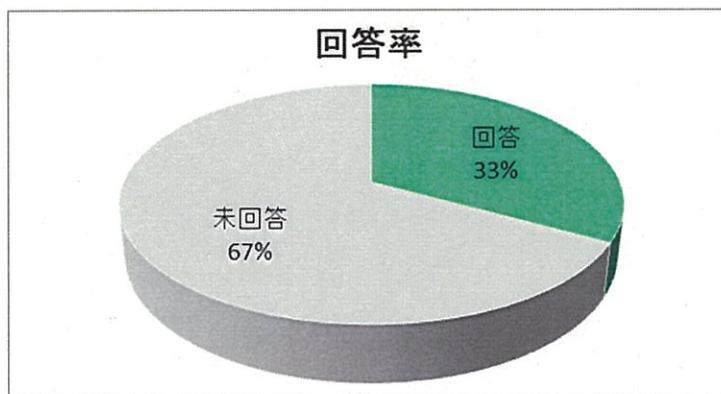
## 《目次》

1. 年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケートの概要 . . . 1ページ
2. アンケートの回答結果 . . . . . 2ページ
3. 年金事務所と街角の年金相談センターの区分集計 . . . . . 7ページ
4. 「ご意見・ご要望欄」の記載内容について . . . . . 8ページ

# 1. 年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケートの概要

- 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」と言います。）に来訪されたお客様について、年金相談窓口については、各年金事務所等でお客様を無作為に抽出してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただきました。
- また、年金相談以外の窓口については、各年金事務所の厚生年金適用調査課と国民年金課の窓口でアンケートはがきを直接お渡しし、回答を返信していただきました。

		配布件数	回答件数	回答率
年金事務所	年金相談窓口	78,000件	27,114件	34.8%
	年金相談以外の窓口	23,400件	5,814件	24.8%
街角の年金相談センター		12,750件	4,739件	37.2%
【全体】		114,150件	37,667件	33.0%



配布件数114,150件に対して、37,667件（33.0%）の回答がありました。

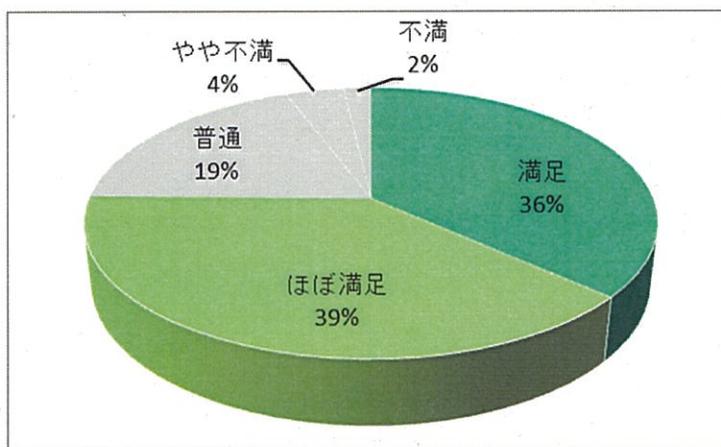
窓口で直接アンケートはがきをお渡しした「年金事務所・年金相談以外の窓口」より、お送りした「年金事務所・年金相談窓口」と「街角の年金相談センター」の方が、返信率が高い結果となっています。

## 2. アンケートの回答結果

■ 来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？

有効回答数：37,442件

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
年金事務所	年金相談窓口	9,036件 (33.5%)	10,822件 (40.2%)	5,385件 (20.0%)	1,156件 (4.3%)	543件 (2.0%)
	年金相談以外の窓口	2,837件 (49.0%)	1,810件 (31.3%)	934件 (16.1%)	134件 (2.3%)	69件 (1.2%)
街角の年金相談センター		1,839件 (39.0%)	1,883件 (39.9%)	740件 (15.7%)	176件 (3.7%)	78件 (1.7%)
【全体】		13,712件 (36.6%)	14,515件 (38.8%)	7,059件 (18.9%)	1,466件 (3.9%)	690件 (1.8%)



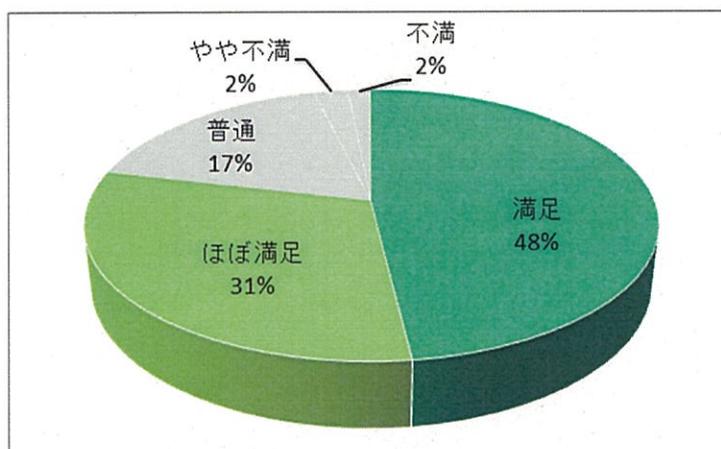
「満足」「ほぼ満足」と回答された割合は、75.4%となりました。

年金相談窓口では73.7%、年金相談以外の窓口では80.3%、街角の年金相談センターでは78.9%でした。

■職員のマナーや態度はいかがでしたか？

有効回答数：37,503件

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
年金事務所	年金相談窓口	12,274件 (45.5%)	8,598件 (31.9%)	4,996件 (18.5%)	682件 (2.5%)	442件 (1.6%)
	年金相談以外の窓口	3,497件 (60.4%)	1,347件 (23.3%)	803件 (13.9%)	80件 (1.4%)	66件 (1.1%)
街角の年金相談センター		2,266件 (48.0%)	1,545件 (32.7%)	737件 (15.6%)	108件 (2.3%)	62件 (1.3%)
【全体】		18,037件 (48.1%)	11,490件 (30.6%)	6,536件 (17.4%)	870件 (2.3%)	570件 (1.5%)



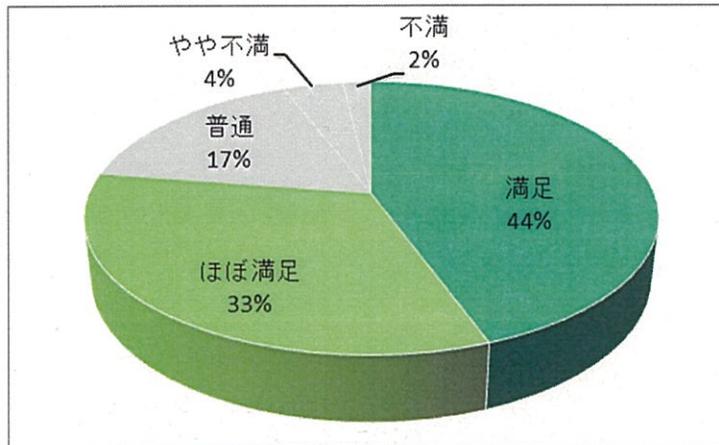
「満足」「ほぼ満足」と回答された割合は、78.7%となりました。

年金相談窓口では77.3%、年金相談以外の窓口では83.6%、街角の年金相談センターでは80.8%でした。

■窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？

有効回答数：37,521件

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
年金事務所	年金相談窓口	11,147件 (41.3%)	9,393件 (34.8%)	4,718件 (17.5%)	1,183件 (4.4%)	563件 (2.1%)
	年金相談以外の窓口	3,442件 (59.4%)	1,369件 (23.6%)	800件 (13.8%)	109件 (1.9%)	74件 (1.3%)
街角の年金相談センター		2,068件 (43.8%)	1,661件 (35.2%)	715件 (15.1%)	205件 (4.3%)	74件 (1.6%)
【全体】		16,657件 (44.4%)	12,423件 (33.1%)	6,233件 (16.6%)	1,497件 (4.0%)	711件 (1.9%)



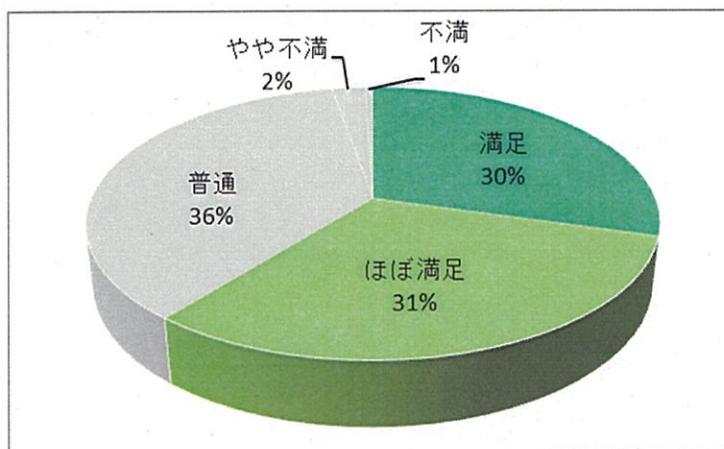
「満足」「ほぼ満足」と回答された割合は、77.5%となりました。

年金相談窓口では76.1%、年金相談以外の窓口では83.0%、街角の年金相談センターでは79.0%でした。

■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？

有効回答数：37,508件

		満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
年金事務所	年金相談窓口	7,128件 (26.4%)	8,558件 (31.7%)	10,508件 (38.9%)	656件 (2.4%)	145件 (0.5%)
	年金相談以外の窓口	2,246件 (38.8%)	1,621件 (28.0%)	1,778件 (30.7%)	115件 (2.0%)	32件 (0.6%)
街角の年金相談センター		1,681件 (35.6%)	1,594件 (33.8%)	1,376件 (29.1%)	56件 (1.2%)	14件 (0.3%)
【全体】		11,055件 (29.5%)	11,773件 (31.4%)	13,662件 (36.4%)	827件 (2.2%)	191件 (0.5%)



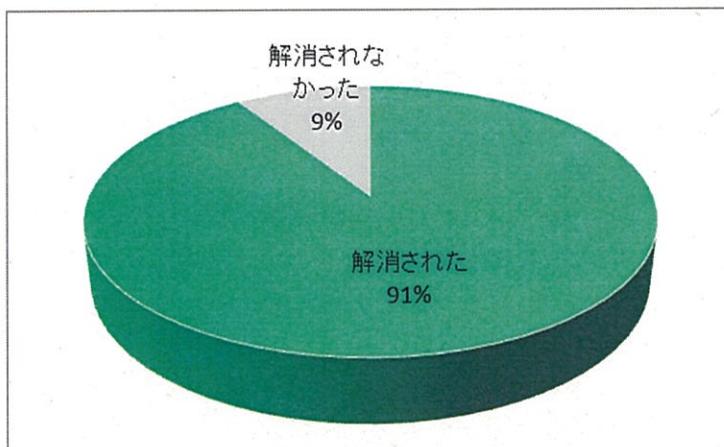
「満足」「ほぼ満足」と回答された割合は、60.9%となりました。

年金相談窓口では58.1%、年金相談以外の窓口では66.8%、街角の年金相談センターでは69.4%でした。

■ 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？

有効回答数：36,755件

		解消された	解消されなかった
年金事務所	年金相談窓口	23,852件 (89.8%)	2,704件 (10.2%)
	年金相談以外の窓口	5,294件 (95.3%)	263件 (4.7%)
街角の年金相談センター		4,260件 (91.8%)	382件 (8.2%)
【全体】		33,406件 (90.9%)	3,349件 (9.1%)



「解消された」と回答された割合は、90.9%となりました。

年金相談窓口では89.8%、年金相談以外の窓口では95.3%、街角の年金相談センターでは91.8%でした。

### 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

・各設問項目について、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しました。

#### ②分析結果

- ・すべての設問項目において、街角の年金相談センターの方が満足度が高い結果となっています。特に「所内の設備、清潔感」について差が大きくなっています。
- ・年金事務所では、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]

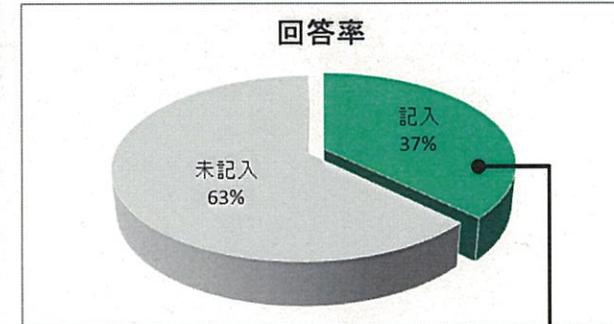
	年金事務所	街角の年金 相談センター	全体
全体としての満足度	74.9%	78.9%	75.4%
職員のマナーや態度	78.4%	80.8%	78.7%
説明の分かりやすさ、充分さ	77.3%	79.0%	77.5%
所内の設備、清潔感	59.6%	69.4%	60.9%

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

## 4. 「ご意見・ご要望欄」の記載内容について

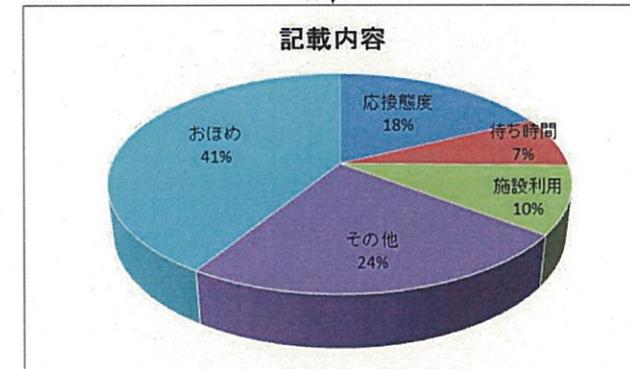
○ アンケートでは、その他、お客様のご意見・ご要望をお聞きました。その記入状況は以下のとおりでした。

		回答件数	記入数	記入率
年金事務所	年金相談窓口	27,114件	10,146件	37.4%
	年金相談以外の窓口	5,814件	1,897件	32.6%
街角の年金相談センター		4,739件	1,948件	41.1%
【全体】		37,667件	13,991件	37.1%



【記載内容の内訳】

		内容件数	割合
ご意見等	職員の応接態度に関するもの	2,641件	17.9%
	待ち時間に関するもの	1,089件	7.4%
	施設の利用に関するもの	1,469件	10.0%
	その他	3,486件	23.6%
おほめ、お礼、励まし		6,055件	41.1%
合計		14,740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、日本年金機構の組織や業務内容、年金制度に関するものなどが含まれています。

○ 主なご意見・ご要望

**職員の応接態度に関するもの**

- 早口で説明されるとついていけない。声が小さく聞き取りにくい。
- 事務的で早く済まそうとしている態度があるような気がして、質問がしにくい。
- 説明がマニュアル通りで事務的で好感が持てない。
- 質問者の立場になって、理解しやすい表現で回答していただきたい。
- 色々と説明をしてもらったが、表現や言葉が専門的でわかりにくい。
- 同じ内容で相談しても職員によって回答が違っていたことがある。
- 担当者によって詳しく調べてくれる人とそうでない人がいる。

**待ち時間に関するもの**

- 前の相談が終わってから、次の番号を呼ぶまで時間がかかりすぎのように思う。
- 待っている人が多いのに、閉まっている窓口がある。
- 相談内容により窓口が分かれているが、待ち人数を確認して臨機応変に対応して欲しい。

**施設の利用に関するもの**

- 年金事務所の駐車場が少なすぎる。いつも満車で困る。
- 駐車場が狭く車をとめる時に不安があった。
- 駅から事務所までの案内板の設置がよくなかったので道に迷った。
- 建物の表看板の表示をもっとよく見える様に大きくわかりやすくしてほしい。
- 窓口はブースで仕切られているが、職員の方の声が大きいく。隣の席と近いために声や内容が聞こえる。
- 空調が適切でない(暖房が弱い、強い)

#### その他

- 他の行政機関と連携して手続きを簡略化し、事務の効率化や費用低減に努めるべき。
- 気を緩めず危機感を持って業務を遂行し、記録問題という失態が二度と起こらないようにしていただきたい。
- 年金の大切さを学生の時に授業などで教えてほしい。
- 年金支給額が下がっているのが不安。年金だけで生活できない。

#### お褒め、励まし

- 初めての利用でしたが、とても丁寧な対応でしたので安心して相談できました。
- わかりやすい言葉づかいで十分な説明をいただきました。
- 想像以上の対応の良さに驚きました。
- とても親切にいろいろ知らなかったことも教えていただきました。また聞きに行きたいと思います。
- 説明がわかりやすくこんなに簡単にできるとは思わなかった。
- 会社の提出書類の関係で利用します。いつも理解できるよう説明いただき助かっております。
- 昔の職員の方と比べると、今の職員の方はとても親切。
- これからも今のような職員のマナーや態度を続けて下さい。
- 今後も一層のサービス向上をお願いします。

未定稿

# 『コールセンターお客様満足度調査（CS調査）』

調査結果の概要  
(平成27年1月実施)

平成27年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

年金相談部

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(「ねんきんダイヤル」)の対応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う。
②実施期間	平成27年1月20日(火)～23日(金)
③実施方法等	<p>コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様のうち、お名前とご住所をお伺い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。</p> <p>コールセンターにおけるオペレーターの対応について4問の設問に5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)でご回答いただくとともに、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいかどうか、についてご回答いただく。また、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。</p> <p>(注)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。平成23年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	15,290件
⑤回答件数(回答率)	8,622件 (56.4%)
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。(有効回答数:8,573件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>84.5%</u> 【前回】82.1% 【前々回】81.5%</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。(有効回答数:8,578件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.9%</u> 【前回】81.5% 【前々回】81.0%</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。(有効回答数:8,565件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>86.1%</u> 【前回】83.9% 【前々回】83.5%</p> <p>設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。(有効回答数:8,540件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>85.4%</u> 【前回】82.9% 【前々回】82.1%</p> <p>設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。(有効回答数:8,543件)</p> <p>「利用したい」 <u>98.4%</u> 【前回】97.6% 【前々回】96.9%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別調査結果においても若干の差はあるものの、大きな差は生じていない(80%を切る項目は存在していない)。</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。</p> <p>[記入件数 : 1,937件]</p> <p>・お礼 <u>56.4%</u> 【前回】46.2% 【前々回】47.2%</p> <p>・コールセンターへの苦情・要望 <u>26.5%</u> 【前回】31.6% 【前々回】32.5%</p> <p>(相談内容、オペレーター対応、電話利用、アンケート実施等に関するご意見)</p> <p>・コールセンター以外への苦情・要望 <u>9.4%</u> 【前回】11.6% 【前々回】11.2%</p> <p>(日本年金機構からの送付物、年金制度等に関するご意見)</p>

未定稿

# 『コールセンターお客様満足度調査（CS調査）』

**[参考] 詳細結果等  
(平成27年1月実施)**

**平成27年6月**



**日本年金機構**

Japan Pension Service

**年金相談部**

1	コールセンターお客様満足度調査（CS調査）の概要	・・・	1
2	アンケートの回答結果	・・・	2
	[参考] コールセンターの状況	・・・	10

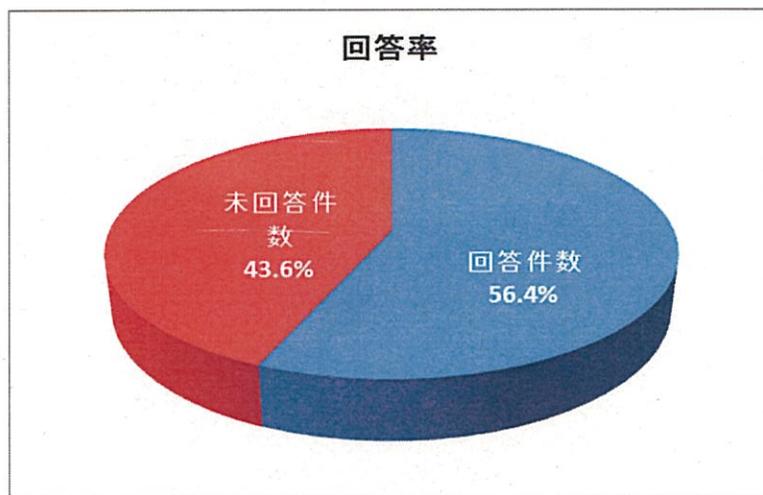
コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

①お客様満足度調査の概要	コールセンター(「ねんきんダイヤル」)の対応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う。
②実施期間	平成27年1月20日(火)～23日(金)
③実施方法等	<p>コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様のうち、お名前とご住所をお伺い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。</p> <p>コールセンターにおけるオペレーターの対応について4問の設問に5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)でご回答いただくとともに、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいかどうか、についてご回答いただく。また、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。</p> <p>(注)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。平成23年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	15, 290件
⑤回答件数(回答率)	8,622件 (56.4%)
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。(有効回答数:8,573件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>84.5%</u> 【前回】82.1% 【前々回】81.5%</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。(有効回答数:8,578件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.9%</u> 【前回】81.5% 【前々回】81.0%</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。(有効回答数:8,565件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>86.1%</u> 【前回】83.9% 【前々回】83.5%</p> <p>設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。(有効回答数:8,540件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>85.4%</u> 【前回】82.9% 【前々回】82.1%</p> <p>設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。(有効回答数:8,543件)</p> <p>「利用したい」 <u>98.4%</u> 【前回】97.6% 【前々回】96.9%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別調査結果においても若干の差はあるものの、大きな差は生じていない(80%を切る項目は存在していない)。</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。</p> <p>【記入件数 : 1,937件】</p> <p>・お礼 <u>56.4%</u> 【前回】46.2% 【前々回】47.2%</p> <p>・コールセンターへの苦情・要望 <u>26.5%</u> 【前回】31.6% 【前々回】32.5%</p> <p>(相談内容、オペレーター対応、電話利用、アンケート実施等に関するご意見)</p> <p>・コールセンター以外への苦情・要望 <u>9.4%</u> 【前回】11.6% 【前々回】11.2%</p> <p>(日本年金機構からの送付物、年金制度等に関するご意見)</p>

# 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27年1月20日から23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伺いしたはがき送付が可能なお客様にアンケートはがきを送付して実施した。

	送付件数	回答件数	回答率
第1コールセンター	3,629件	2,034件	56.0%
第2コールセンター	6,668件	3,820件	57.3%
第3コールセンター	4,993件	2,768件	55.4%
合計	15,290件	8,622件	56.4%



送付件数15,290件に対して8,622件(56.4%)(平成27年3月10日時点)の回答があった。(平成25年度実績:回答件数6,323/送付件数12,468件:回答率50.7%)

お客様が「ねんきんダイヤル」に対して引き続き高い関心を持っていることが伺える結果となった。

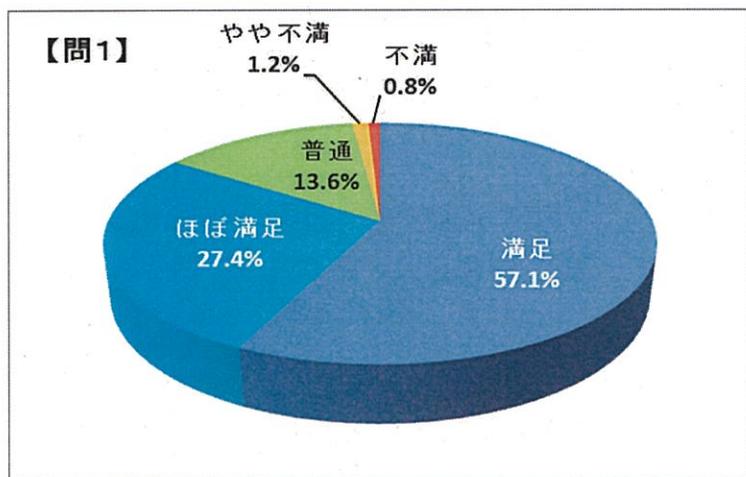
第1コールセンターは海外からの電話を集中して受電していること(海外居住者はCS調査対象外)が、送付件数が低い一つの原因と考えられる。

## 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伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,051件 (52.0%)	586件 (29.0%)	323件 (16.0%)	34件 (1.7%)	26件 (1.3%)
第2コールセンター	2,209件 (58.2%)	1,041件 (27.4%)	496件 (13.1%)	33件 (0.9%)	17件 (0.4%)
第3コールセンター	1,632件 (59.2%)	722件 (26.2%)	347件 (12.6%)	32件 (1.2%)	24件 (0.9%)
合計	4,892件 (57.1%)	2,349件 (27.4%)	1,166件 (13.6%)	99件 (1.2%)	67件 (0.8%)
(参考)平成25年度	(52.8%)	(29.3%)	(15.3%)	(1.7%)	(0.9%)



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、84.5%であり、昨年(82.1%)から2.4%のアップとなっている。

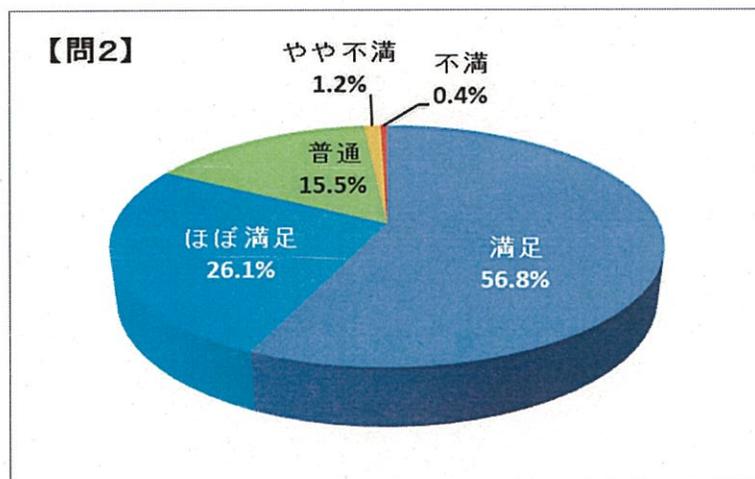
コールセンターの対応に対して全体的によい印象を持っていることがわかる。

「満足」の割合は、第2、第3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どうか、お伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,053件 (52.1%)	562件 (27.8%)	355件 (17.6%)	33件 (1.6%)	17件 (0.8%)
第2コールセンター	2,208件 (58.1%)	985件 (25.9%)	558件 (14.7%)	42件 (1.1%)	7件 (0.2%)
第3コールセンター	1,614件 (58.5%)	688件 (24.9%)	416件 (15.1%)	28件 (1.0%)	12件 (0.4%)
合 計	4,875件 (56.8%)	2,235件 (26.1%)	1,329件 (15.5%)	103件 (1.2%)	36件 (0.4%)
(参考)平成25年度	(53.7%)	(27.9%)	(16.6%)	(1.4%)	(0.5%)



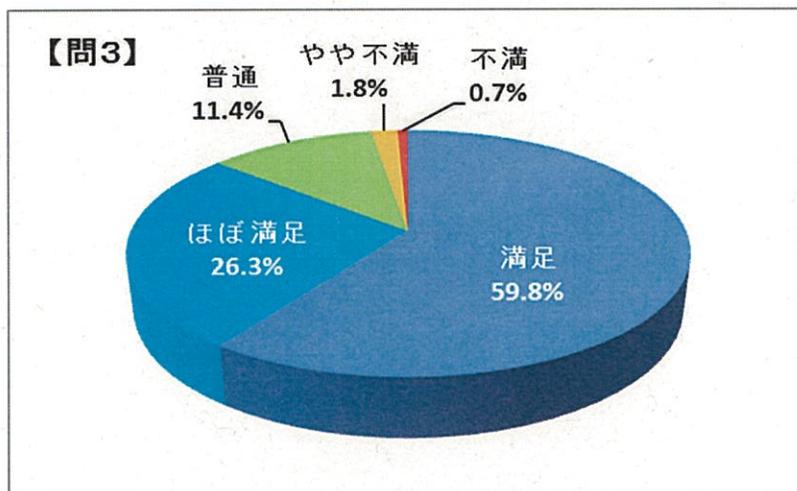
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は82.9%であり、昨年(81.5%)から1.4%のアップとなっている。

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。

「満足」の割合は、第2、第3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たかどうか、お伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,112件 (55.1%)	563件 (27.9%)	267件 (13.2%)	55件 (2.7%)	20件 (1.0%)
第2コールセンター	2,308件 (60.9%)	995件 (26.2%)	419件 (11.0%)	53件 (1.4%)	17件 (0.4%)
第3コールセンター	1,700件 (61.7%)	694件 (25.2%)	293件 (10.6%)	50件 (1.8%)	19件 (0.7%)
合計	5,120件 (59.8%)	2,252件 (26.3%)	979件 (11.4%)	158件 (1.8%)	56件 (0.7%)
(参考)平成25年度	(55.5%)	(28.4%)	(13.0%)	(2.1%)	(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86.1%であり、昨年(83.9%)から2.2%のアップとなっている。

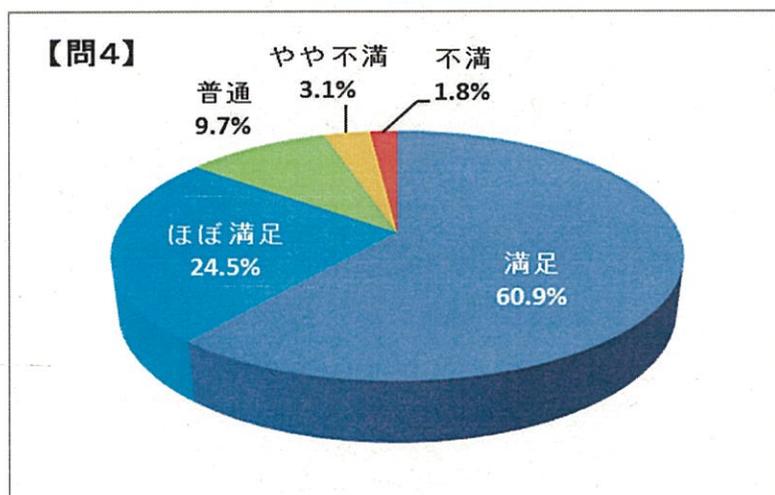
オペレーターは概ねお客様の話をよく聞き、相談内容を把握していることがわかる。

満足の割合は、第2、第3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どうか、お伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,172件 (58.4%)	505件 (25.1%)	218件 (10.9%)	69件 (3.4%)	44件 (2.2%)
第2コールセンター	2,344件 (61.9%)	926件 (24.5%)	349件 (9.2%)	110件 (2.9%)	58件 (1.5%)
第3コールセンター	1,689件 (61.5%)	658件 (24.0%)	258件 (9.4%)	88件 (3.2%)	52件 (1.9%)
合 計	5,205件 (60.9%)	2,089件 (24.5%)	825件 (9.7%)	267件 (3.1%)	154件 (1.8%)
(参考)平成25年度	(57.1%)	(25.8%)	(10.7%)	(4.1%)	(2.2%)



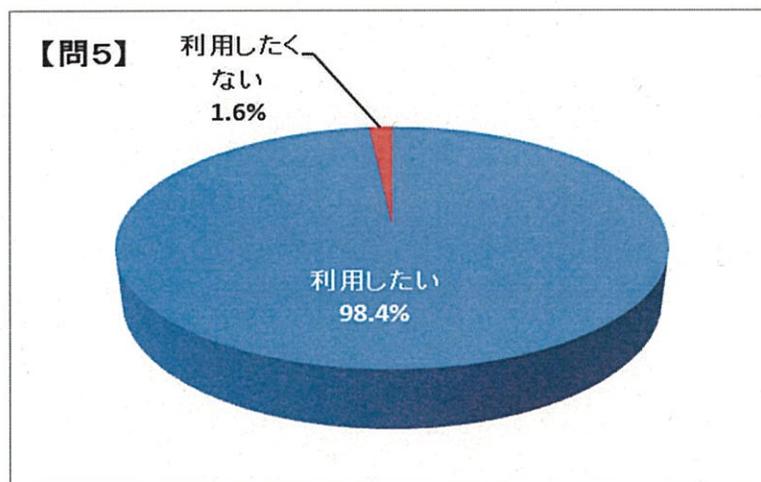
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は85.4%であり、昨年(82.9%)から2.5%のアップとなっている。

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」をまた利用されますか。

問5は、お客様が「ねんきんダイヤル」を利用された結果、再度、「ねんきんダイヤル」を利用される意思があるかどうか、お伺いしています。

	利用したい	利用したくない
第1コールセンター	1,961件 (97.9%)	43件 (2.1%)
第2コールセンター	3,743件 (98.8%)	46件 (1.2%)
第3コールセンター	2,703件 (98.3%)	47件 (1.7%)
合 計	8,407件 (98.4%)	136件 (1.6%)
(参考)平成25年度	(97.6%)	(2.4%)



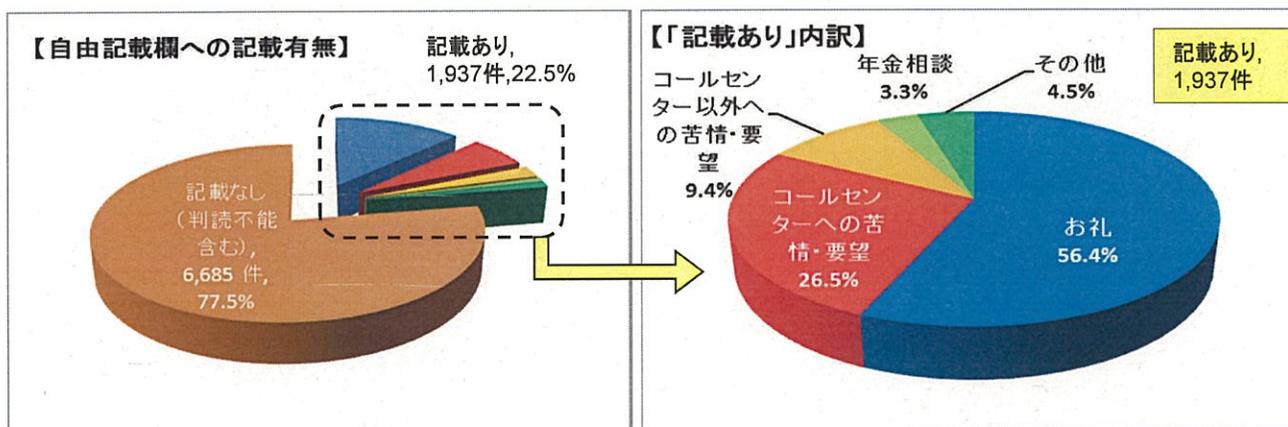
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、利用したいとお答えいただいたお客様は98.4%であり、昨年(97.6%)から0.7%のアップとなっている。

「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が、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伺いしています。

	お礼	コールセンターへの苦情・要望	コールセンター以外への苦情・要望	年金に関する疑問・質問	その他
第1コールセンター	251件 (52.7%)	147件 (30.9%)	48件 (10.1%)	10件 (2.1%)	20件 (4.2%)
第2コールセンター	473件 (58.0%)	192件 (23.6%)	80件 (9.8%)	34件 (4.2%)	36件 (4.4%)
第3コールセンター	368件 (57.0%)	174件 (26.9%)	54件 (8.4%)	19件 (2.9%)	31件 (4.8%)
合計	1,092件 (56.4%)	513件 (26.5%)	182件 (9.4%)	63件 (3.3%)	87件 (4.5%)
(参考)平成25年度	(46.2%)	(31.6%)	(11.6%)	(3.1%)	(7.6%)



アンケートの自由記入欄に記入いただいたお客様は、1,937件で全体8,622件の22.5%であった。そのうち、お礼が56.4%、コールセンターに対する苦情・要望が26.5%、コールセンター以外への苦情・要望が9.4%であった。

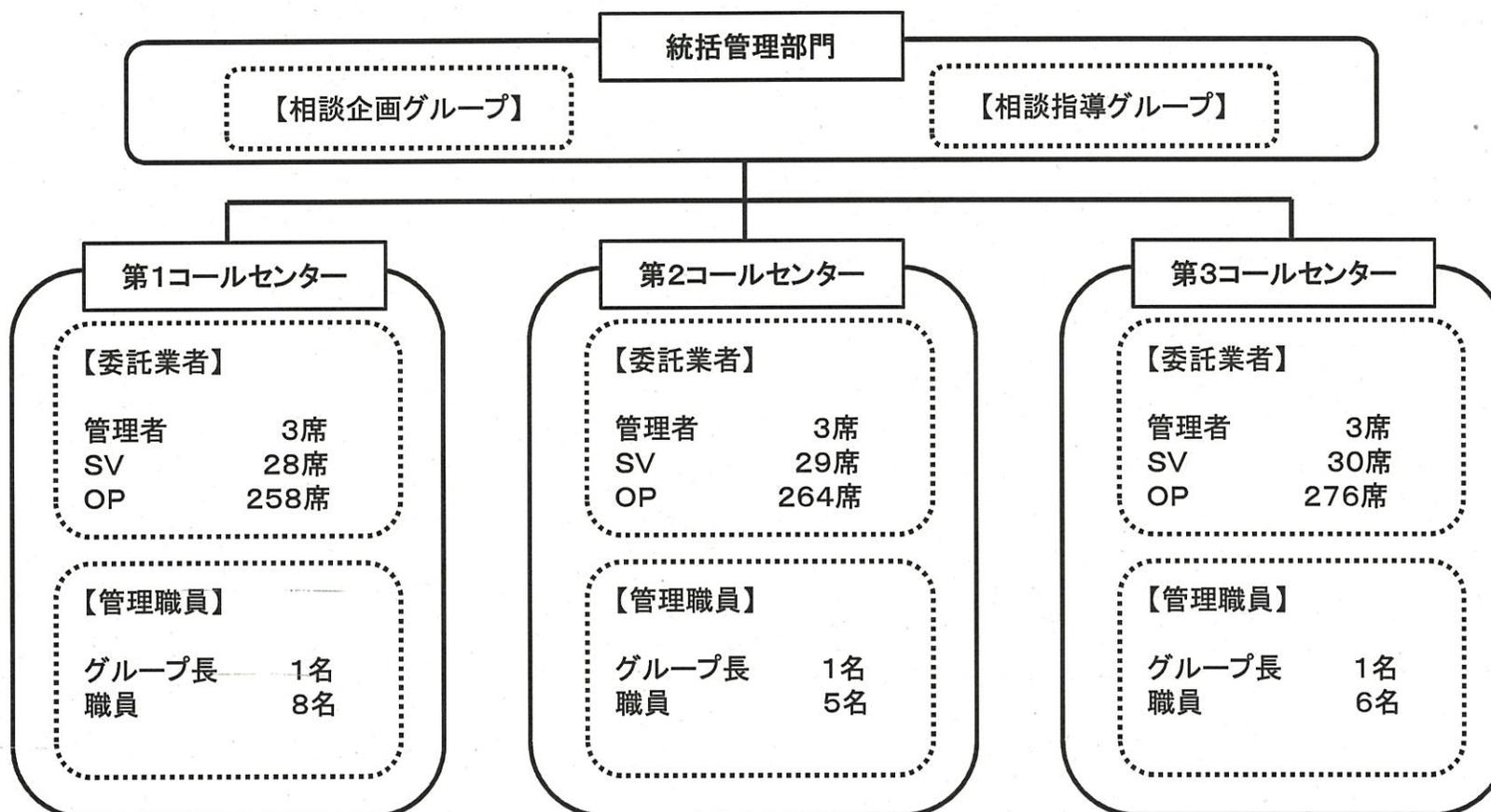
## 自由記入欄の内容別件数表

意見区分	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（コールセンターに対するお礼、お褒め、励まし）	1,092件	56.4%	251件	52.7%	473件	58.0%	368件	57.0%
コールセンターへの苦情・要望	513件	26.5%	147件	30.9%	192件	23.6%	174件	26.9%
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）	186件	9.6%	44件	9.2%	74件	9.1%	68件	10.5%
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）	146件	7.5%	59件	12.4%	49件	6.0%	38件	5.9%
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）	89件	4.6%	18件	3.8%	38件	4.7%	33件	5.1%
アンケート （アンケート実施に関するもの：「アンケートは無駄である。」等）	30件	1.5%	13件	2.7%	10件	1.2%	7件	1.1%
その他 （上記のいずれにも当てはまらないもの）	62件	3.2%	13件	2.7%	21件	2.6%	28件	4.3%
コールセンター以外への苦情・要望	182件	9.4%	48件	10.1%	80件	9.8%	54件	8.4%
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）	82件	4.2%	20件	4.2%	34件	4.2%	28件	4.3%
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：「手続が分かりにくい。」等）	84件	4.3%	25件	5.3%	35件	4.3%	24件	3.7%
その他 （上記のいずれにも当てはまらないもの）	16件	0.8%	3件	0.6%	11件	1.3%	2件	0.3%
年金相談（年金に関するご相談）	63件	3.3%	10件	2.1%	34件	4.2%	19件	2.9%
その他	87件	4.5%	20件	4.2%	36件	4.4%	31件	4.8%
合計	1,937件	100.0%	476件	100.0%	815件	100.0%	646件	100.0%

## コールセンター（ねんきんダイヤル）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）



[参考]

# ○ コールセンターの事業概況（応答率）

平成26年度は、特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を送付した影響で6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、オペレータースキルの向上等により、応答率は昨年とほぼ同じ水準となった。

ねんきんダイヤル月別応答状況（一般）

【平成22年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	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	通常期ペース: 745席 繁忙期ペース: 845席 (22.11, 23.1~23.3)
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】

	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	273,882	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ペース: 745席 (4月~) 785席 (6月~) 繁忙期ペース: 885席 (23.11, 24.1~24.3)
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】

	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	375,867	285,770	701,134	446,215	319,355	483,058	672,059	395,487	5,465,824	455,469	通常期ペース: 785席 繁忙期ペース: 845席 (6月、10月) 885席 (24.11, 25.1~25.3)
応答呼数	339,881	266,920	399,420	282,852	332,892	245,534	482,852	408,515	289,805	410,318	481,525	380,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.8%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	

【平成25年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	377,418	269,697	399,811	263,328	309,463	258,441	643,198	409,425	554,107	415,931	493,855	380,531	4,755,005	396,250	通常期ペース: 785席 繁忙期ペース: 845席 (6月、10月) 885席 (25.11, 26.1~26.3)
応答呼数	325,175	247,577	330,715	243,800	286,416	239,809	467,630	370,910	377,475	380,121	434,117	331,816	4,035,561	336,297	
応答率	86.2%	91.8%	82.7%	92.6%	92.6%	92.8%	72.7%	90.6%	68.1%	91.4%	87.9%	92.0%	84.9%	86.8%	

【平成26年度】

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	326,023	253,810	578,968	270,779	305,517	245,867	633,608	382,301	304,465	426,155	573,284	359,322	4,840,099	386,675	通常期ペース: 795席 繁忙期ペース: 855~885席 885席 (6月、10月)
応答呼数 (1)	298,095	232,846	369,136	250,225	273,301	225,516	475,132	329,876	279,730	384,578	437,512	328,243	3,883,990	323,666	
応答率	91.4%	91.7%	63.8%	92.4%	89.5%	91.7%	75.0%	91.0%	91.9%	90.2%	76.3%	91.4%	83.7%	86.4%	
← 平常期からの転送分 ◎ 応答呼数 ▽ 応答呼数総計 (1)+(2)	76,887	65,507	57,373	72,941	68,291	69,993	90,507	73,059	81,330	94,844	110,098	116,237	977,067	81,422	
← 平常期からの転送分 ◎ 応答呼数 ▽ 応答呼数総計 (1)+(2)	374,982	298,353	426,509	323,166	341,592	295,509	565,639	402,735	381,060	479,422	547,810	444,480	4,861,057	405,088	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成22年度~25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)

(注2) 偶数月15日に年金振込

(注3) 特例水準解消に伴う改定通知書、振込通知書を平成25年12月上旬、及び平成26年6月上旬に送付