

年金事務所・年金相談センター
お客様満足度アンケート等の結果について
(平成27年7月、平成27年12月～平成28年1月実施)

平成28年6月

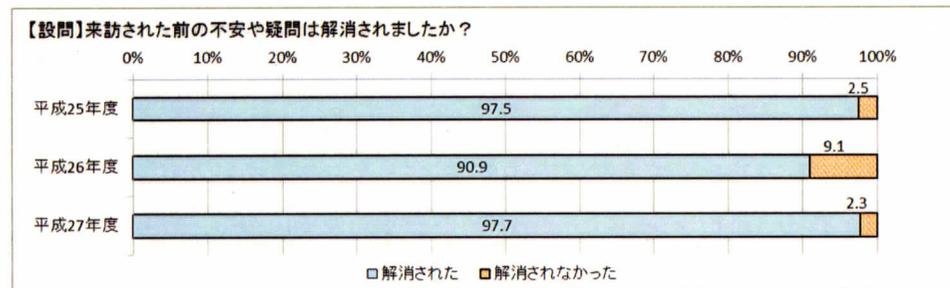
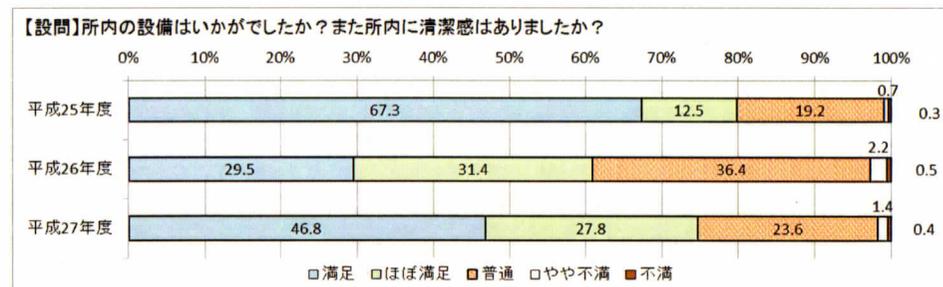
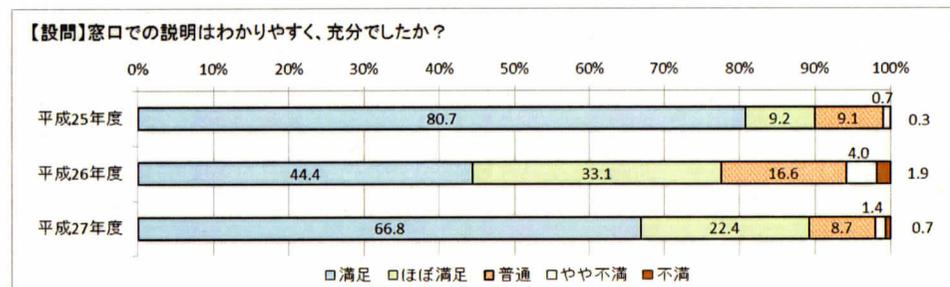
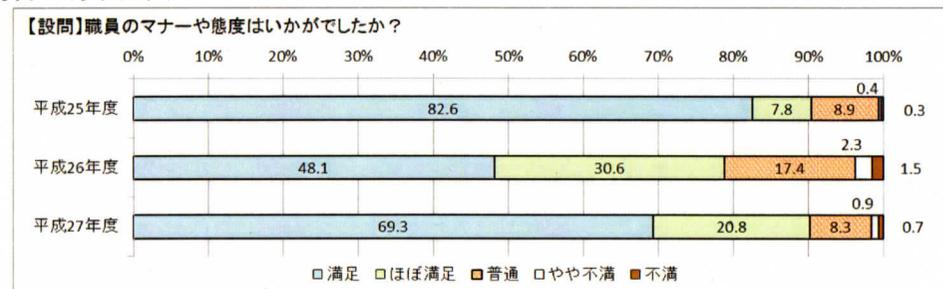
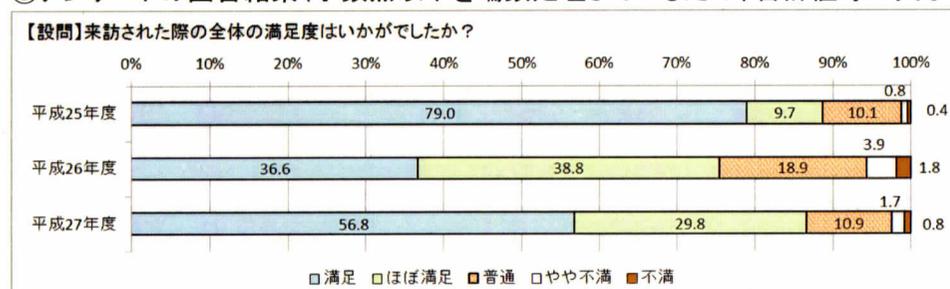


(相談・サービス推進部)

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お客様満足度調査の概要	年金事務所・年金相談センターに訪されたお客様に対しアンケートを行いました。
②実施期間	平成27年7月・平成27年12月～平成28年1月
③実施方法等	年金事務所(312か所)と年金相談センター(常設型出張相談所を含む75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。)に訪されたお客様に対して、直接アンケートはがきをお渡し、回答を返信していただくようお願いしました。 来所の目的と年金事務所等の職員対応等について5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、自由記入欄にご要望・ご意見等の記入をお願いしました。 (注)平成26年度は、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直接アンケートはがきをお渡し、回答を返信していただきました。
④調査対象件数	199, 823件
⑤回答件数(回答率)	58, 264件 (29. 2%)

⑥アンケートの回答結果(小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合があります)



【全体の結果】
 平成27年度の「満足」、「ほぼ満足」の合計は、平成26年度と比べ11. 2%増加し86. 6%となり、概ね満足をいただいている状況です。

- 平成26年度
 「満足」、「ほぼ満足」の合計：75. 4%
- 平成27年度
 「満足」、「ほぼ満足」の合計：86. 6%

⑦「自由記入欄」の記載内容

意見区分	件数	割合
1. 年金事務所へのお礼（お礼、お褒め、励まし）	20,196件	57.4%
2. 年金事務所へのご意見・ご要望	11,547件	32.9%
2-1 職員の応接態度に関するもの	2,622件	7.5%
2-2 待ち時間に関するもの	1,631件	4.6%
2-3 施設の利用に関するもの	2,120件	6.0%
2-4 その他	5,174件	14.7%
3. 年金相談センターへのお礼（お礼、お褒め、励まし）	2,383件	6.8%
4. 年金相談センターへのご意見・ご要望	1,020件	2.9%
4-1 職員の応接態度に関するもの	237件	0.7%
4-2 待ち時間に関するもの	156件	0.4%
4-3 施設の利用に関するもの	200件	0.6%
4-4 その他	427件	1.2%
合計	35,146件	100.0%

1. 年金事務所へのお礼

・サービス向上の意識が感じられます。非難も多いと思いますが、自ら改善され国民のためにご尽力ください。

2. 年金事務所へのご意見・ご要望

・聞きたいと思っていたことは、すべて説明してくれたが少し早口であった。もう少しゆっくりお願いしたい。（2-1職員の応接態度に関するもの）

3. 年金相談センターへのお礼

・新しくできた「街角の年金相談センター」を利用しましたが、オフィスはきれいで対応も良く、落ちついて相談ができました。

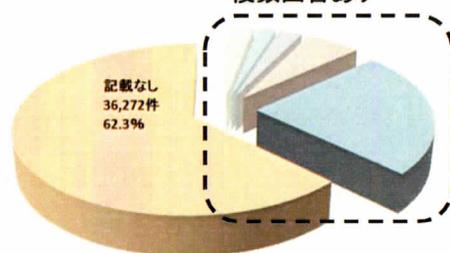
4. 年金相談センターへのご意見・ご要望

・質問に対する回答はしてもらえるが、個人の実情に合わせた提案がない。

（4-1職員の応接態度に関するもの）

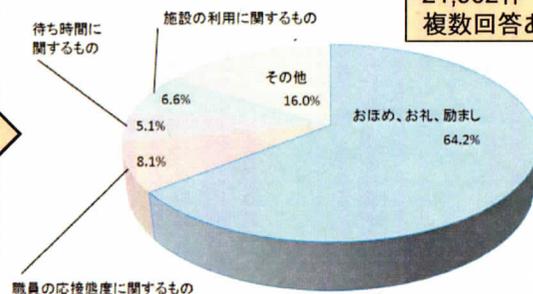
【自由記載欄への記載無】

記載あり
21,992件、37.7%
複数回答あり



【「記載あり」の内訳】

記載あり
21,992件
複数回答あり



アンケート自由記入欄に記入いただいたお客様
全体 37.7% (21,992/58,264)

(内訳)

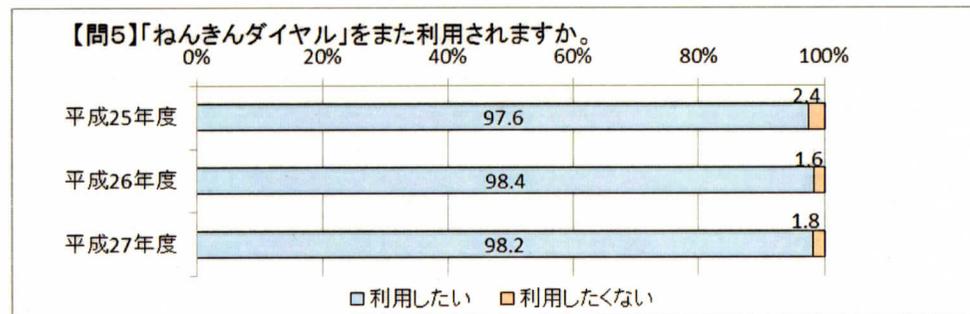
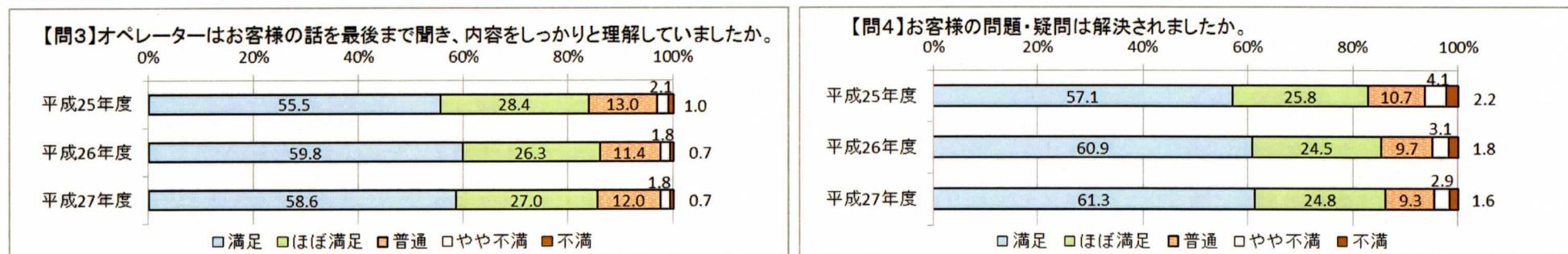
複数回答があるため総件数は、35,146件

- ・お礼 64.2% (22,579/35,146)
- ・ご意見・ご要望 35.8% (12,567/35,146)

コールセンターお客様満足度調査(CS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いました。
②実施期間	平成28年1月19日(火)～22日(金)の4日間
③実施方法等	コールセンターにおいて電話相談いただいたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、回答を返信していただくようお願いしました。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きました。また、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入もお願いしました。
④調査対象件数	15,388件
⑤回答件数(回答率)	9,134件 (59.4%)

⑥アンケートの回答結果(小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合があります)



【全体の結果】
 平成27年度の「満足」、「ほぼ満足」の合計は、平成26年度と比べ1.2%減少し83.3%となりましたが、概ね満足をいただいている状況です。

- 平成26年度
「満足」、「ほぼ満足」の合計: 84.5%
- 平成27年度
「満足」、「ほぼ満足」の合計: 83.3%

⑦「自由記入欄」の記載内容

意見区分	件数	割合
1. お礼 (コールセンターに対するお礼、お褒め、励まし)	1,000件	49.7%
2. コールセンターへの苦情・要望	526件	26.1%
2-1相談内容 (相談の内容に関するもの:「説明が理解できなかった。」等)	144件	7.2%
2-2相談対応 (オペレーターへの応接態度に関するもの:「事務的な対応だった。」等)	208件	10.3%
2-3電話関係 (電話の利用に関するもの:「電話がなかなか繋がらない。」等)	118件	5.9%
2-4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)	15件	0.7%
2-5その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	41件	2.0%
3. コールセンター以外への苦情・要望	299件	14.9%
3-1送付物 (日本年金機構からの送付物に関するもの:「送付物が届いていない。」等)	98件	4.9%
3-2年金制度・事務処理 (年金制度、日本年金機構への評価・批判、日本年金機構の業務に関するもの: 「手続きが分かりにくい。」等)	139件	6.9%
3-3その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	62件	3.1%
4. 年金に関する疑問・質問 (ご相談)	14件	0.7%
5. その他	174件	8.6%
合計	2,013件	100.0%

1. お礼、お褒め、励まし

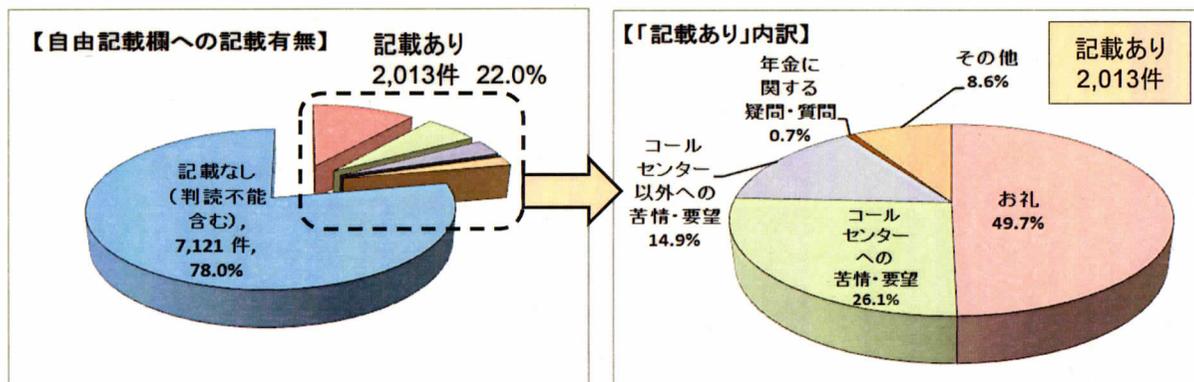
- ・非常に丁寧な御説明に納得できました。これからは顧客を大事にしてください。(1. お礼より)
- ・ご自分の名前を最初と終わりに言うと責任もハッキリして「何か他には」も好感が持てました。(1. お礼より)

2. コールセンターへの苦情・要望

- ・年とってますので、わかりやすく、ゆっくり、詳しく話してほしいです。(2-2相談対応より)
- ・こちらもよくわからない中で電話をしているので、解決まで時間がかかるのだが、結論を急がないでほしかった。(2-2相談対応より)

3. コールセンター以外への苦情・要望

- ・制度そのものがとても複雑でわかりにくい。(3-2年金制度・事務処理より)
- ・裁定に3~4カ月要するとの事、時間がかかりすぎのため迅速化を望みます。(3-2年金制度・事務処理より)



アンケート自由記入欄に記入いただいたお客様

全体	22.0% (2,013/9,134)
(内訳)	
・お礼	49.7% (1,000/2,013)
・コールセンターに対する苦情・要望	26.1% (526/2,013)
・コールセンター以外への苦情・要望	14.9% (299/2,013)