

年金事務所・年金相談センター
及び「ねんきんダイヤル」
お客様満足度アンケート等の結果について
(令和6年4月～令和7年2月実施)

令和7年7月



日本年金機構

Japan Pension Service

お客様サービス推進部

1. 年金事務所・街角の年金相談センターお客様満足度調査

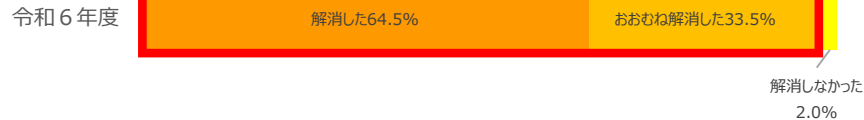
	年金事務所・街角の年金相談センター
①目的	年金事務所及び街角の年金相談センターの窓口対応品質の現状把握
②実施対象	年金事務所及び街角の年金相談センター（以下「年金事務所等」という。）に来訪されたお客様
③実施期間	令和6年4月1日～令和7年2月12日
④実施方法	年金事務所等に来訪されたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、郵送での提出を依頼。 「不安や疑問の解消」については3段階（解消した・おおむね解消した・解消しなかった）による評価、 「職員のマナー」「窓口説明」及び「施設」については5段階（満足・ほぼ満足・普通・やや不満・不満） による評価とその理由（選択式）を回答いただくとともに、自由記入欄を設け、その他ご意見等についても 記入いただいた。
⑤アンケート配布件数	189,067件
⑥回答件数（回答率）	85,733件（45.3%）

<お客様満足度調査の回答結果>

※小数点以下を端数処理しているため、合計値が異なる場合があります

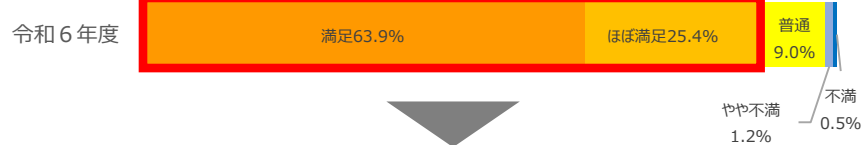
設問 1 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？

解消した・おおむね解消した計 **98.0%**



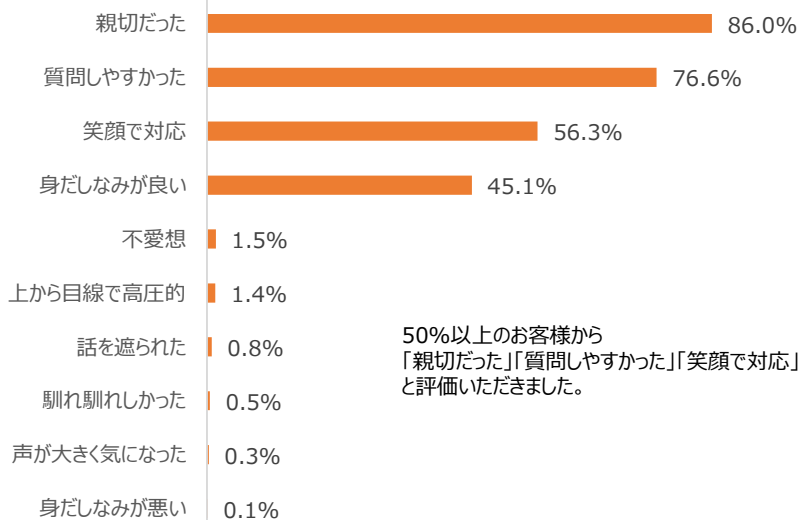
設問 2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？

満足・ほぼ満足計 **89.3%**



<設問 2 の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※複数回答可



50%以上のお客様から
「親切だった」「質問しやすかった」「笑顔で対応」
と評価いただきました。

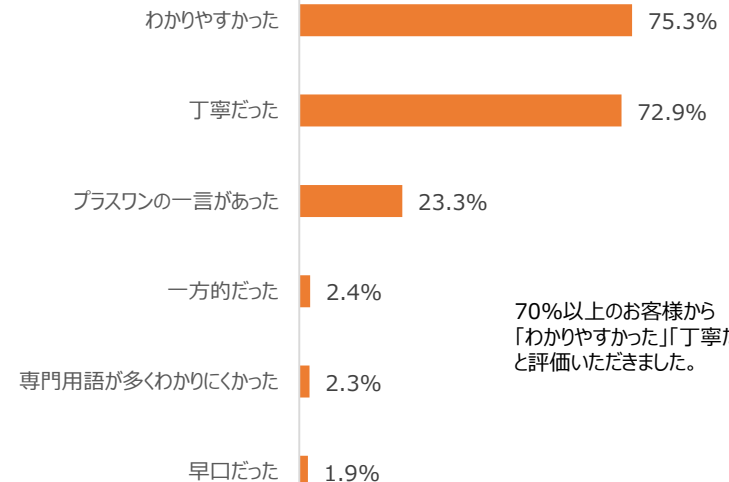
設問 3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？

満足・ほぼ満足計 **88.1%**



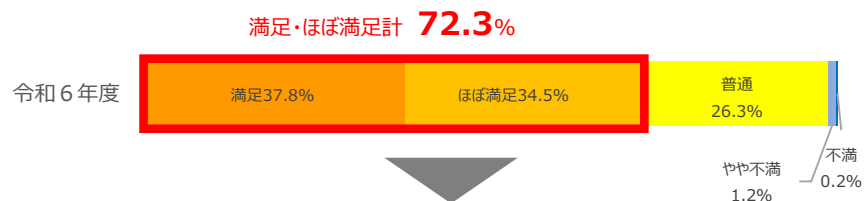
<設問 3 の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※複数回答可



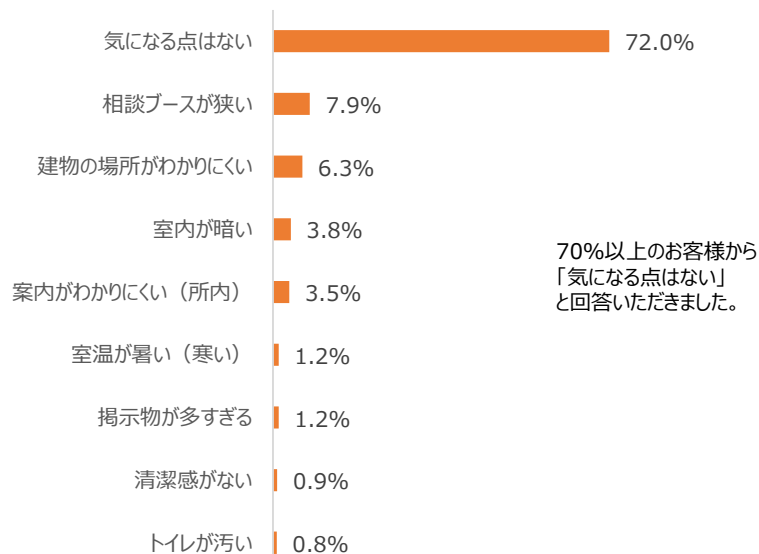
70%以上のお客様から
「わかりやすかった」「丁寧だった」
と評価いただきました。

設問4 所内の設備や清潔感はいかがでしたか？



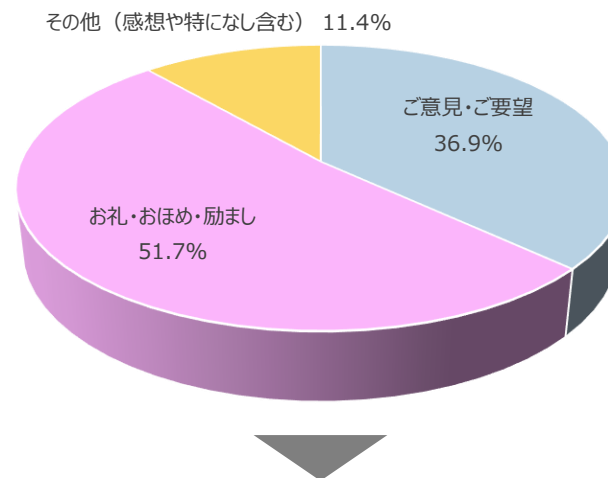
<設問4の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※複数回答可



自由記入欄の記載内容

※複数区分の内容が記載されている場合にそれぞれに計上



ご意見・ご要望のコメント

- 一方的でわかりにくかった。相手に合わせた対応をしてほしい。
- 質問した事しか答えなかった。くわしく説明してほしい。
- 専門用語をわかりやすい言葉にして説明してほしい。
- 受付の人は笑顔もなく、事務的な対応でがっかりした。
- 予約をもっと早い時期に取れるようにしてほしい。

お礼・おほめ・励ましのコメント

- 年金事務所のイメージが大きく変わりました。安心して相談できます。
- これからも年金制度を正しく、安全に運営してもらいたい。
- 予約していたので待ち時間もなく、あらかじめ調べていただいていたので、スムーズでした。
- 何度もわかるまで説明してくれました。申し訳ないくらい親切でした。
- 耳の遠い私に手書きの資料で説明してくれて、大変助かりました。
- 事前の電話対応がとてもよかった。ありがとうございました。

2. コールセンターお客様満足度調査

	コールセンター
①目的	コールセンター（「ねんきんダイヤル」）における応対品質の現状把握
②実施対象	コールセンターに電話相談いただいたお客様
③実施期間	令和6年11月1日～11月14日
④実施方法	コールセンターに電話相談をいただいたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、郵送での提出を依頼。 コールセンターにおけるオペレーターの応対について、5段階（満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満）による評価とともに、その理由（選択式＋自由記入欄）を回答をいただいた。 また、上記とは別に自由記入欄を設け、その他ご意見等についても記入いただいた。
⑤アンケート配布件数	9,531件
⑥回答件数（回答率）	3,659件（38.4%）

<お客様満足度調査の回答結果>

※小数点以下を端数処理しているため、合計値が異なる場合があります

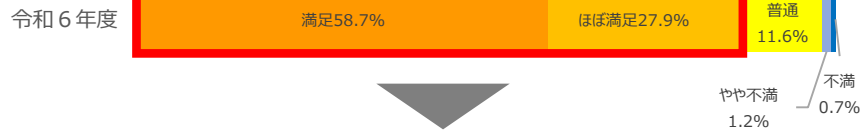
設問1 「ねんきんダイヤル」を利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか

満足・ほぼ満足計 **84.9%**



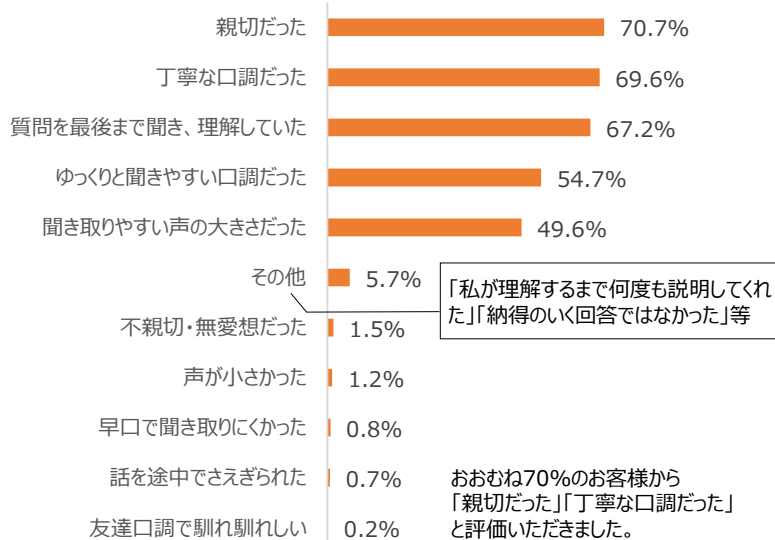
設問2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか

満足・ほぼ満足計 **86.6%**



<設問3 設問2で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください>

※複数回答可



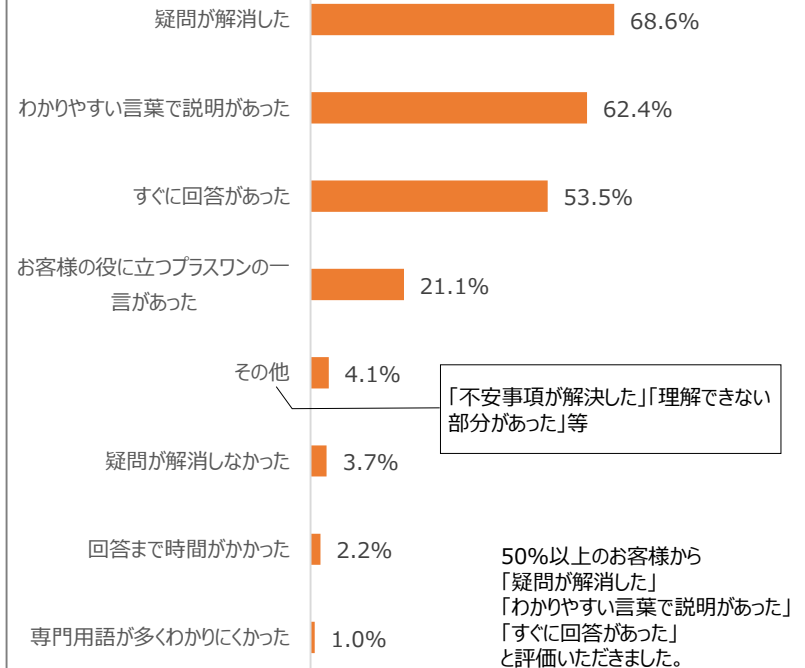
設問4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレータの説明はいかがでしたか

満足・ほぼ満足計 **85.3%**



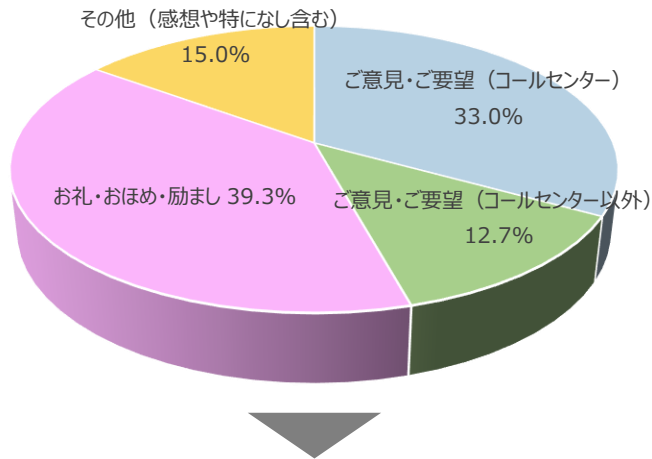
<設問5 設問4で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください>

※複数回答可



自由記入欄の記載内容

※複数区分の内容が記載されている場合にそれぞれに計上

ご意見・ご要望のコメント（コールセンター）

- システム上仕方ないが、自動音声で案内されるのは少し冷たく感じる。
- フリーダイヤルにしてほしい。
- オペレーターへつながるまでが長く感じた。

ご意見・ご要望のコメント（コールセンター以外）

- 電話をしなくてもいいように、送付物はわかりやすい記述を希望します。
- 混んでいるのか予約がとりづらい。
- オンライン化には賛成ですが、高齢者にとっては理解するのに厳しい操作でした。

お礼・おほめ・励ましのコメント

- 親切な対応ありがとうございました。不満はありませんでした。
- 高齢者に分かるように上手に説明頂きました。
- 以前に比べてオペレーターの質が向上したと感じた。

過去のお客様満足度アンケート等の結果はこちらをご覧ください。