

年金事務所・年金相談センター及びコールセンター
お客様満足度アンケートの結果
(令和7年4月～令和8年3月実施)

令和8年7月



1. 年金事務所・街角の年金相談センターお客様満足度アンケート

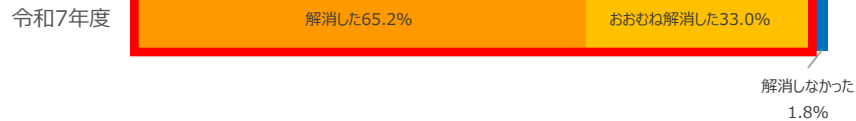
	年金事務所・街角の年金相談センター
①目的	年金事務所及び街角の年金相談センターの窓口対応品質の現状把握
②実施対象	年金事務所及び街角の年金相談センター（以下「年金事務所等」という。）に来訪されたお客様
③実施期間	令和7年4月1日～令和8年2月6日
④実施方法	年金事務所等に来訪されたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、郵送での提出を依頼。 「不安や疑問の解消」については3段階（解消した・おおむね解消した・解消しなかった）による評価、 「職員のマナー」「窓口説明」及び「施設」については5段階（満足・ほぼ満足・普通・やや不満・不満） による評価とその理由（選択式）を回答いただくとともに、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	196,427件
⑥回答件数（回答率）	87,346件（44.5%）

<お客様満足度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

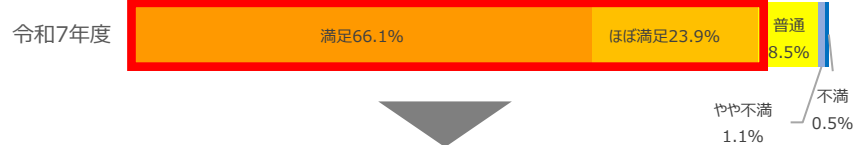
設問 1 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？

解消した・おおむね解消した計 **98.2%**



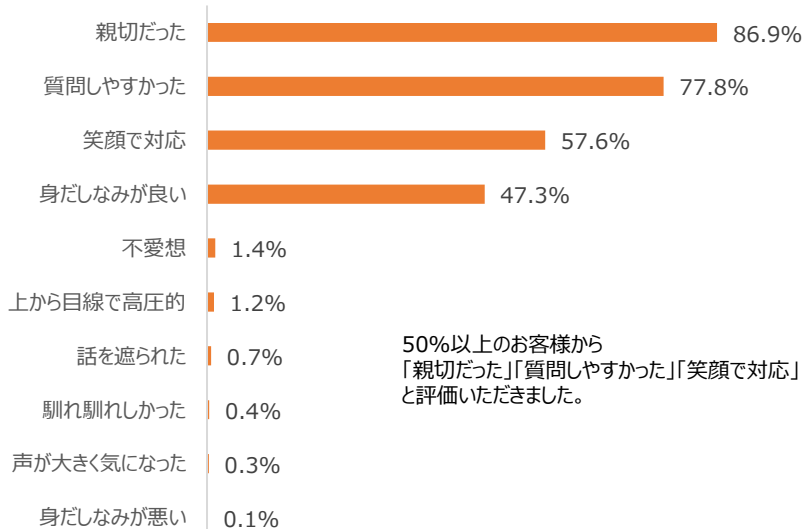
設問 2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？

満足・ほぼ満足計 **89.9%**



<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>

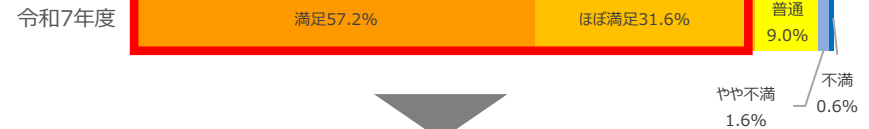
※複数回答可



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。

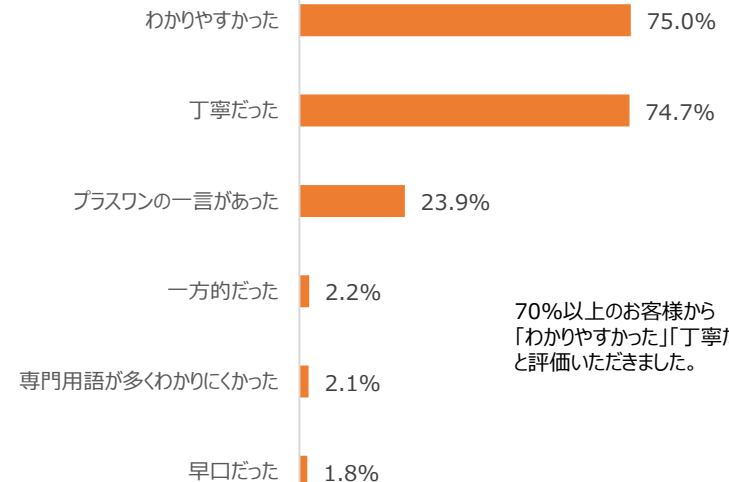
設問 3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？

満足・ほぼ満足計 **88.7%**



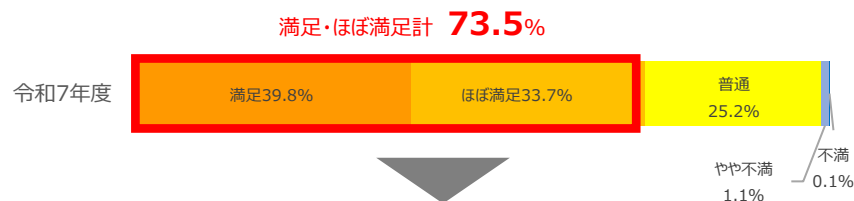
<設問3の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※複数回答可



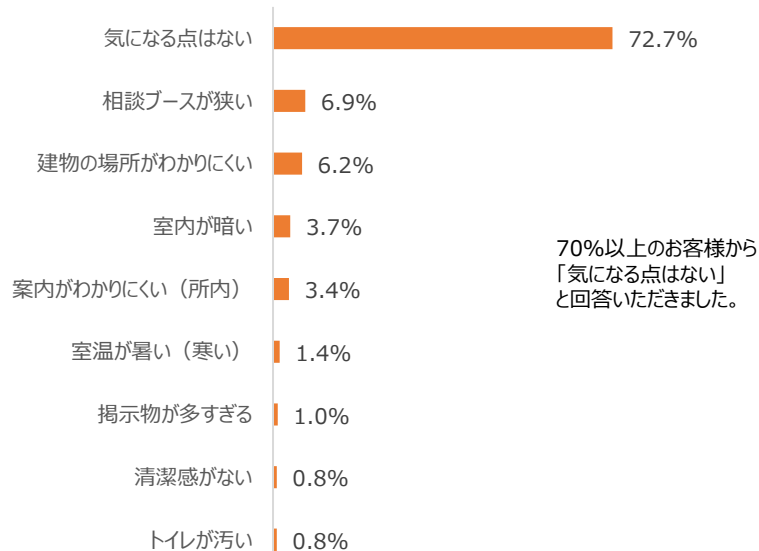
70%以上のお客様から
「わかりやすかった」「丁寧だった」
と評価いただきました。

設問4 所内の設備や清潔感はいかがでしたか？



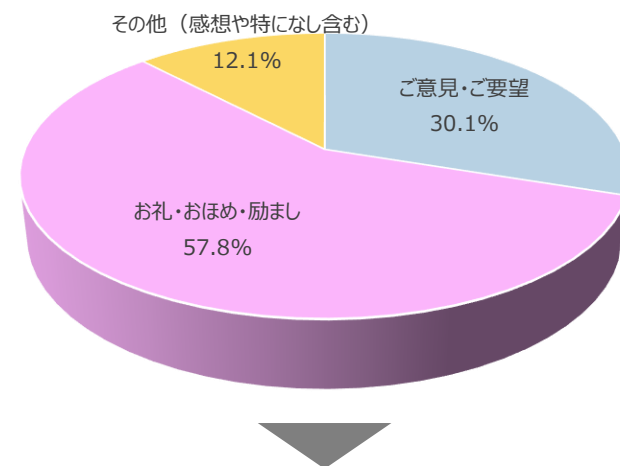
<設問4の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※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

- 事前に予約した相談内容しか答えてくれなかった。
- 一方的な感じがあった。また、質問しづらい雰囲気があった。
- マニュアル通りに説明されてる感が強い。悪くはないのかも知れないが壁を感じた。
- 問い合わせの際、電話がつながりにくかったため、少し不便を感じた。
- 資料説明に専門用語が多くわかりづらかった。
- 個別にプラスワンの説明が欲しかった。

お礼・おほめ・励ましのコメント

- 聞きやすい声量とスピードで、程良く緊張をほぐしてくれる対応で安心した。
- とても親切で疑問に思っていた事、不安がすべて解消された。
- 年金の大切さを良く知ることができた。心強いと思った。大変満足した。
- 予約なしだったが、丁寧に対応してくれた。
- 耳が遠いので側まで来て説明していただき、担当者の親切さ、優しさを感じた。
- 電話での対応がとても丁寧でわかりやすかった。

2. コールセンターお客様満足度アンケート

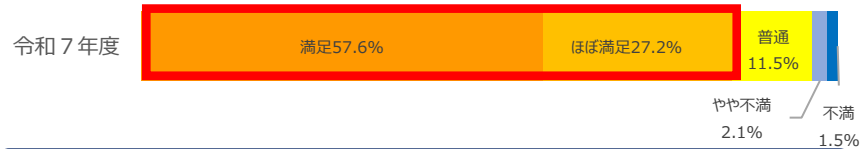
	コールセンター
①目的	コールセンターにおける対応品質の現状把握
②実施対象	コールセンターに電話相談いただいたお客様
③実施期間	令和7年4月1日～令和8年3月2日
④実施方法	コールセンターに電話相談をいただいたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、郵送での提出を依頼。 コールセンターにおけるオペレーターの対応について、5段階（満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満）による評価とその理由（選択式＋自由記入欄）を回答いただくとともに、自由記入欄を設け、その他ご意見等についても記入いただいた。
⑤アンケート配布件数	36,527件
⑥回答件数（回答率）	14,261件（39.0%）

<お客様満足度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、合計値が異なる場合があります

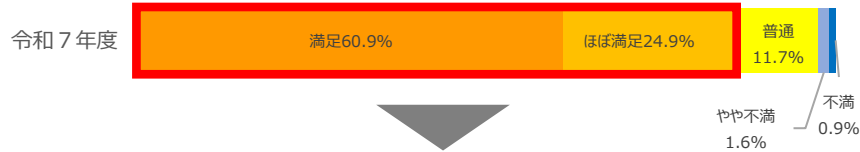
設問1 「コールセンター」を利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか

満足・ほぼ満足計 **84.8%**



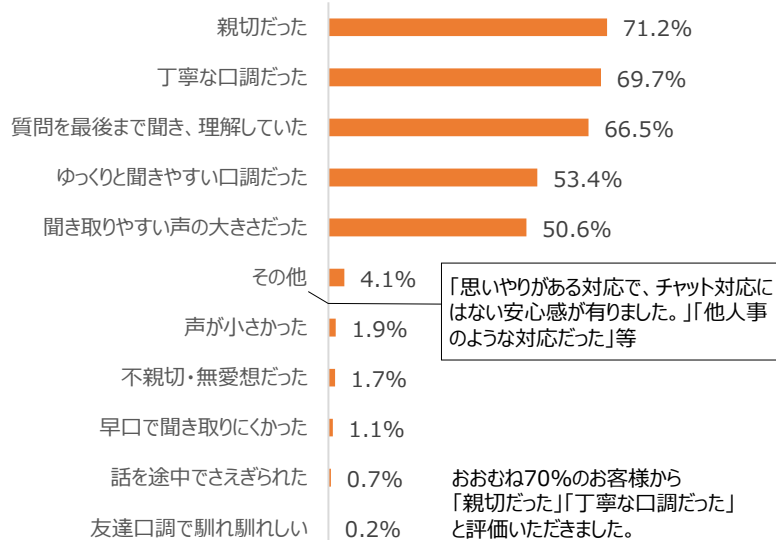
設問2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか

満足・ほぼ満足計 **85.8%**



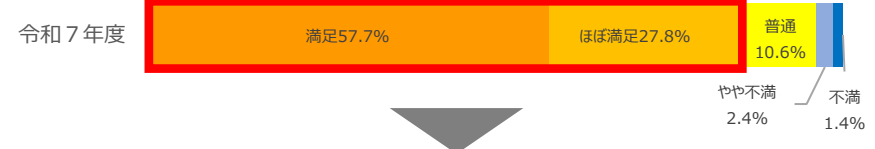
<設問2の回答理由であてはまるものを選択してください>

※複数回答可



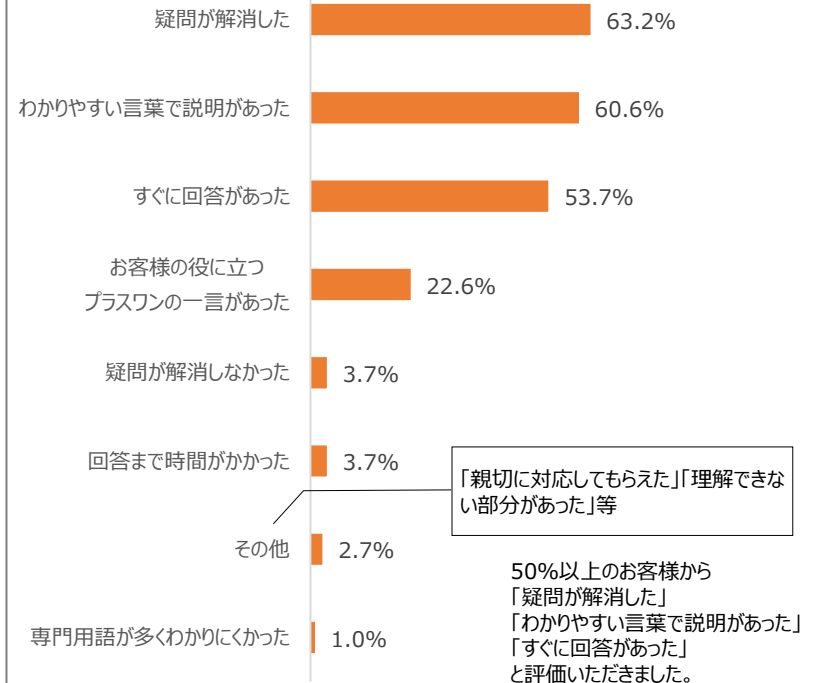
設問3 お問い合わせ・ご意見に対するオペレータの説明はいかがでしたか

満足・ほぼ満足計 **85.5%**



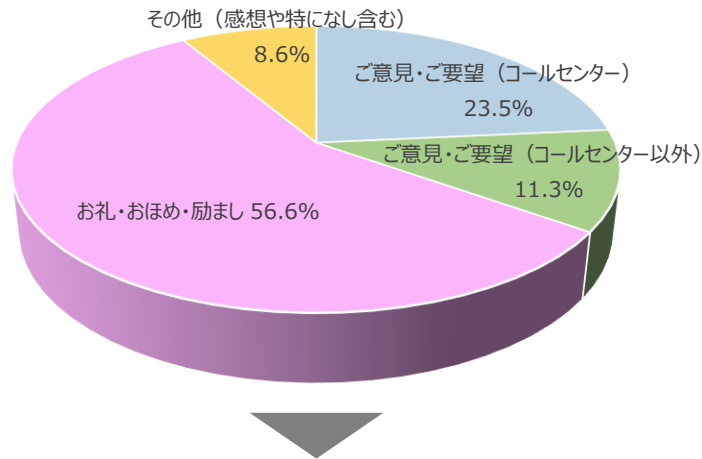
<設問3の回答理由にあてはまるものをすべて選択してください>

※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）

- どのダイヤルに電話すればよいか難しい。
- 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する。
- 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だった。

お礼・おほめ・励ましのコメント

- 親切な対応に感謝している。不満はなかった。
- 書類の記載箇所や当日の持ち物等も親切に説明頂いた。
- 以前に比べて丁寧な対応で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。