

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)
結果報告
(平成25年1月実施)

平成25年5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25年1月22日(火)から24日(木)
③実施方法等	・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、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。 (注)従来(平成21、22年度)は、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実施。平成23年度より現在的方式に変更。
④調査対象件数	10,456件 【うち調査に協力いただいた件数】 6,700件(64.1%)
⑤調査結果の概要	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」 81.5% 【前回調査】 82.9% 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」 81.0% 【前回調査】 82.3% 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」 83.5% 【前回調査】 84.9% 設問4(お客様の問題・疑問は解消されましたか。) 「満足」「ほぼ満足」 82.1% 【前回調査】 83.0% 設問5(「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。) 「満足」「ほぼ満足」 96.9% 【前回調査】 93.0% (注)第1～第3のコールセンター別にみても若干の差はあるものの、大差はない。

	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 : 1,389件] ・お礼 47.2% ・コールセンターへの苦情・要望 32.5% （「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 11.2% （「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）
--	---

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

I 調査方法等

II アンケートの回答結果

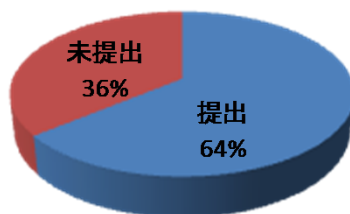
[参考]コールセンターの状況

I 調査方法等

- 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25年1月22日から24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	2,454 件	1,362件	55.5%
第2コールセンター	3,839 件	2,529件	65.9%
第3コールセンター	4,163 件	2,809件	67.5%
全 体	10,456 件	6,700件	64.1%

回答率(全体)
10,456件送付



- ・送付件数10,456件に対して6,700件(64.1%)(平成25年3月1日現在)の回答があった。(平成23年度実績:送付件数20,360件、回答率56.1%)
- ・昨年以上に、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。

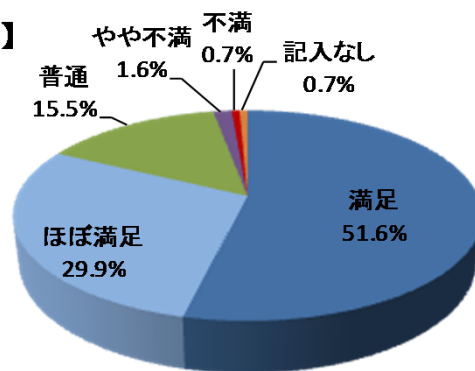
Ⅱ アンケートの回答結果

○【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	677件(49.7%)	422件(31.0%)	229件(16.8%)	15件(1.1%)	9件(0.7%)
第2コールセンター	1,384件(54.8%)	722件(28.6%)	364件(14.4%)	35件(1.4%)	13件(0.5%)
第3コールセンター	1,254件(49.4%)	780件(30.7%)	405件(16.0%)	54件(2.1%)	24件(0.9%)
全 体	3,315件(51.6%)	1,924件(29.9%)	998件(15.5%)	104件(1.6%)	46件(0.7%)
(参考)平成24年1月	(55.8%)	(27.1%)	(14.3%)	(1.4%)	(1.0%)

【問1】



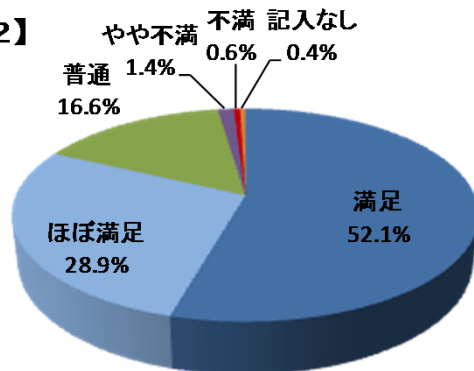
- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は、約81.5%であった。
- ・コールセンターの対応に対して全体的によい印象を持っていたことがわかる。
- ・満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【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	674件(49.9%)	423件(31.3%)	222(16.4%)	19(1.4%)	7件(0.5%)
第2コールセンター	1,396件(55.2%)	690件(27.3%)	390(15.4%)	31件(1.2%)	13件(0.5%)
第3コールセンター	1,273件(50.3%)	738件(29.2%)	450(17.8%)	40件(1.6%)	17件(0.7%)
全 体	3,343件(52.1%)	1,851件(28.9%)	1,062件(16.6%)	90件(1.4%)	37件(0.6%)
(参考)平成24年1月	(56.9%)	(25.4%)	(15.4%)	(1.4%)	(0.5%)

【問2】



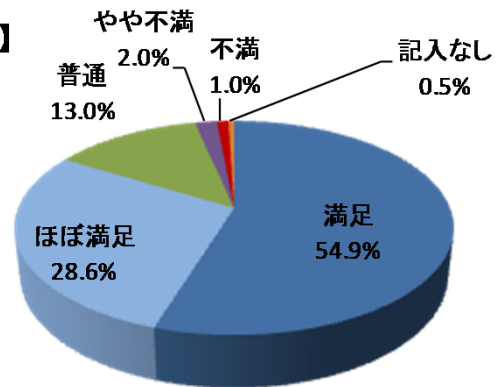
- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約81.0%であった。
- ・オペレータの言葉づかいや話すスピードは概ねお客様に満足していただいていることがわかる。
- ・満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【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	701件(52.9%)	393件(29.7%)	186件(14.0%)	21件(1.6%)	13件(1.0%)
第2コールセンター	1,461件(57.8%)	693件(27.4%)	300件(11.9%)	44件(1.7%)	21件(0.8%)
第3コールセンター	1,339件(53.1%)	739件(29.3%)	340件(13.5%)	59件(2.3%)	31件(1.2%)
全 体	3,501件(54.9%)	1,825件(28.6%)	826件(13.0%)	124件(1.9%)	65件(1.0%)
(参考)平成24年1月	(58.6%)	(26.3%)	(11.6%)	(2.2%)	(0.8%)

【問3】



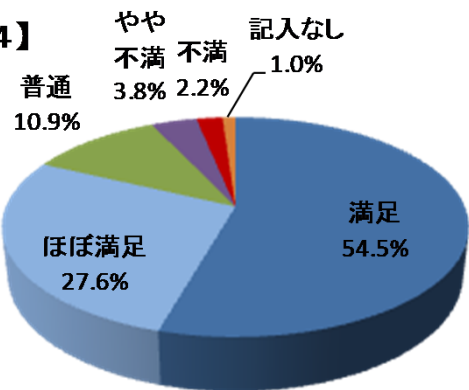
- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約83.5%であった。
- ・オペレータは概ねお客様の話をよく聞き、相談内容を把握していることがわかる。
- ・この設問においても、満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【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	711件 (53.4%)	367件 (27.6%)	163件 (12.2%)	49件 (3.7%)	24件 (1.8%)
第2コールセンター	1,458件 (57.7%)	660件 (26.1%)	252件 (10.0%)	83件 (3.3%)	48件 (1.9%)
第3コールセンター	1,303件 (51.8%)	733件 (29.1%)	282件 (11.2%)	109件 (4.3%)	66件 (2.6%)
全 体	3,472件 (54.5%)	1,760件 (27.6%)	697件 (10.9%)	241件 (3.8%)	138件 (2.2%)
(参考)平成24年1月	(57.2%)	(25.8%)	(10.3%)	(3.7%)	(2.3%)

【問4】

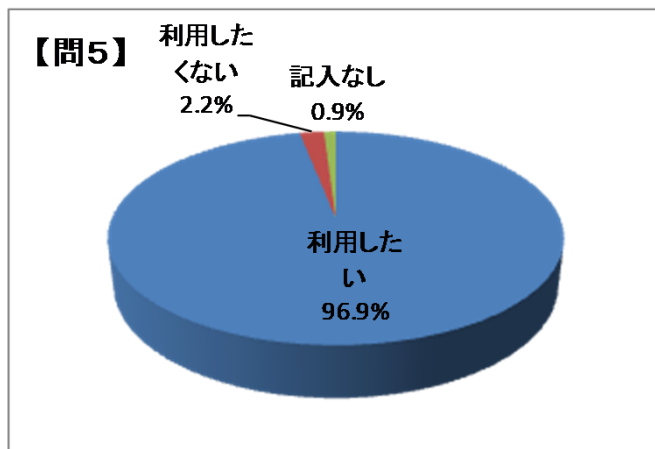


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約82.1%であった。
- ・問題解決のためには、コールセンターで行える業務の範囲を超える場合もあるが、概ねお客様の問題や疑問が解決できていることがわかる。

○【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	1,323件(97.1%)	27件(2.0%)
第2コールセンター	2,452件(97.0%)	51件(2.0%)
第3コールセンター	2,715件(96.7%)	67件(2.4%)
全 体	6,490件(96.9%)	145件(2.2%)
(参考)平成24年1月	(93.0%)	(3.9%)

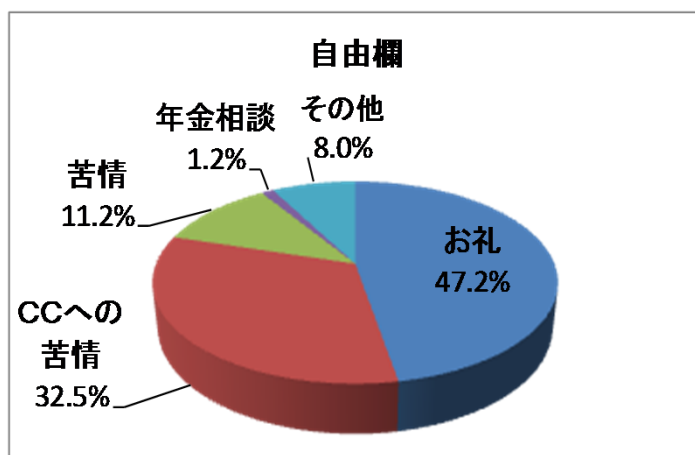


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、利用したいとお答えいただいたお客様は約96.9%であった。また、利用したくないお客様の中には、利用する予定がないお客様も含まれている。
- ・「ねんきんダイヤル」の対応で概ね満足していただいた結果、再度、利用したいという回答につながっていると考えられる。

○【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	171件(48.0%)	114件(32.0%)	45件(12.6%)	4件(1.1%)	22件(6.2%)
第2コールセンター	250件(50.7%)	143件(29.0%)	48件(9.7%)	7件(1.4%)	45件(9.1%)
第3コールセンター	234件(43.3%)	194件(35.9%)	63件(11.7%)	5件(0.9%)	44件(8.1%)
全 体	655件(47.2%)	451件(32.5%)	156件(11.2%)	16件(1.2%)	111件(8.0%)
(参考)平成24年1月	(47.1%)	(29.3%)	(16.9%)	(1.2%)	(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、1,389件で全体6,700件の20.7%であった。そのうち、お礼が47.2%、コールセンターに対する苦情・要望が32.5%、コールセンター以外への苦情・要望が11.2%であった。

自由記入欄の内容別件数表

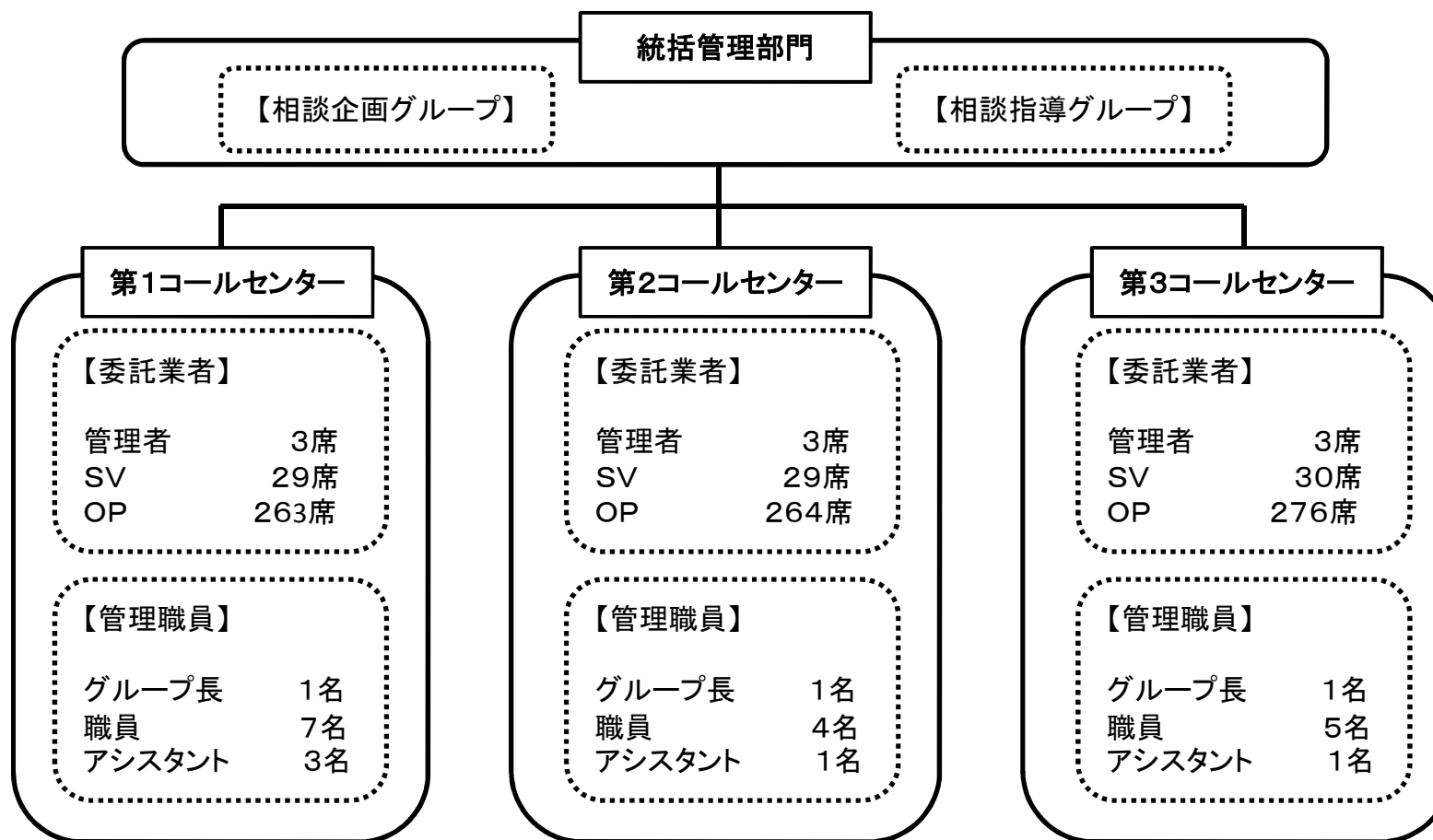
	全体		第1CC		第2CC		第3CC	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
お礼	655件	47.2% (47.1%)	171件	48.0% (46.4%)	250件	50.7% (48.3%)	234件	43.3% (46.4%)
コールセンターへの苦情・要望	451件	32.5% (29.3%)	114件	32.0% (27.8%)	143件	29.0% (29.3%)	194件	35.9% (29.9%)
相談内容 (回答が分かりにくい、専門用語で説明された、 何度も保留にされた、オペレーターの知識不足等)	180件	13.0% (13.2%)	49件	13.8% (11.8%)	55件	11.2% (12.6%)	76件	14.1% (14.4%)
相談対応 (話すスピードが速い、事務的な対応等)	92件	6.6% (5.6%)	21件	5.9% (7.4%)	42件	8.5% (6.1%)	29件	5.4% (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)	90件	6.5% (4.8%)	28件	7.9% (3.7%)	28件	5.7% (5.3%)	34件	6.3% (4.9%)
アンケート (無駄である、送付の時期等)	27件	1.9% (1.5%)	7件	2.0% (2.2%)	7件	1.4% (1.1%)	13件	2.4% (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)	62件	4.5% (4.1%)	9件	2.5% (2.8%)	11件	2.2% (4.2%)	42件	7.8% (4.7%)
コールセンター以外への苦情・要望	156件	11.2% (16.9%)	45件	12.6% (18.4%)	48件	9.7% (16.6%)	63件	11.7% (16.5%)
送付物 (分かりにくい、送付時期が遅い等)	61件	4.4% (6.0%)	13件	3.7% (6.1%)	21件	4.3% (5.5%)	27件	5.0% (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)	74件	5.3% (8.0%)	24件	6.7% (8.3%)	20件	4.1% (7.6%)	30件	5.6% (8.2%)
その他 (年金事務所の対応、市区町村との連携等)	21件	1.5% (2.9%)	8件	2.2% (4.0%)	7件	1.4% (3.4%)	6件	1.1% (2.0%)
年金相談	16件	1.2% (1.2%)	4件	1.1% (2.0%)	7件	1.4% (1.4%)	5件	0.9% (0.7%)
その他	111件	8.0% (5.5%)	22件	6.2% (5.4%)	45件	9.1% (4.5%)	44件	8.1% (6.5%)
合計	1,389件	100.0% (100.0%)	356件	100.0% (100.0%)	493件	100.0% (100.0%)	540件	100.0% (100.0%)

(注) 割合欄の()内は前年実施分の割合である。

[参考]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24年度は、復興税の影響で2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、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、応答率は昨年に比べて改善した。

【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	758,184	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	335,938	
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	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】

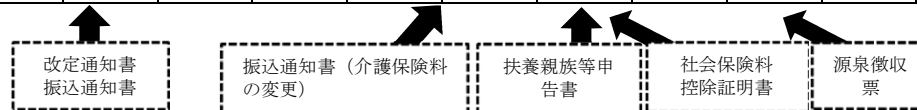
(単位:件)

	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	564,697	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	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】

(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	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: (4月~) 785席 繁忙期ブース数: (6月、10月) 845席 (24.11、25.1~25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、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