

**外部調査機関による
年金事務所等の窓口調査・電話調査
結果報告
(平成25年1～2月実施)**

平成25年5月



外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査結果の概要

①窓口調査・電話調査の概要	・年金事務所等における窓口対応業務・電話対応業務について、外部調査機関を活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価する。
②調査日	[窓口調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金) [電話調査]平成25年1月8日(火)～2月8日(金)
③実施方法等	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。 <p>[電話調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として架電。年金相談では現在受給している老齢厚生年金と雇用保険との給付調整または遺族厚生年金の請求のいずれかの相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査。 ・満足度を評価する調査は、5段階(満足、やや満足、普通、やや不満、不満)、サービスレベルを客観的な視点で評価する調査は、2段階(実践している、実践していない)で評価。
④窓口調査・電話調査結果の概要 [年金相談窓口] ※各細目の平均	<p>[窓口調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度を評価する調査 <ul style="list-style-type: none"> ①全体としての満足度 <ul style="list-style-type: none"> 「満足」「やや満足」 81.3% 【前回調査】 77.6% 【前々回調査】 74.1% ②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ) <ul style="list-style-type: none"> 「満足」「やや満足」 86.4% 【前回調査】 84.3% 【前々回調査】 78.3%

	<p>③施設的环境(建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース等) 「満足」「やや満足」 95. 9% 【前回調査】 91. 8% 【前々回調査】 78. 6%</p> <p>④ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉) 「満足」「やや満足」 92. 1% 【前回調査】 90. 6% 【前々回調査】 80. 4%</p> <p>⑤訪問目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 95. 9% 【前回調査】 91. 4% 【前々回調査】 78. 3%</p> <p>・サービスレベルを評価する調査</p> <p>①職場全体によるお客様への支援体制(訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け等) 「実践している」 89. 4% 【前回調査】 88. 4% 【前々回調査】 79. 0%</p> <p>②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象(言葉づかい、態度、服装等) 「実践している」 85. 4% 【前回調査】 86. 3% 【前々回調査】 83. 7%</p> <p>③お客様への初期対応(お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉) 「実践している」 71. 8% 【前回調査】 61. 2% 【前々回調査】 74. 2%</p> <p>④お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等) 「実践している」 90. 0% 【前回調査】 85. 9% 【前々回調査】 72. 6%</p> <p>⑤お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等) 「実践している」 90. 0% 【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 85. 2%</p> <p>⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」 100. 0% 【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 93. 1%</p>
--	--

	<p>[電話調査]</p> <p>・満足度を評価する調査</p> <p>①全体としての満足度</p> <p>「満足」「やや満足」 78. 2%</p> <p>【前回調査】 56. 7% 【前々回調査】 33. 3%</p> <p>②職員のサービス態度(あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ)</p> <p>「満足」「やや満足」 89. 7%</p> <p>【前回調査】 82. 9% 【前々回調査】 34. 0%</p> <p>③ていねいな説明(説明内容、わかりやすい言葉)</p> <p>「満足」「やや満足」 87. 7%</p> <p>【前回調査】 86. 4% 【前々回調査】 36. 2%</p> <p>④架電目的の達成度(疑問の解消度合)</p> <p>「満足」「やや満足」 76. 0%</p> <p>【前回調査】 73. 7% 【前々回調査】 32. 9%</p> <p>・サービスレベルを評価する調査</p> <p>①職場全体によるお客様への支援体制(あいさつ、所属名、名乗り)</p> <p>「実践している」 91. 4%</p> <p>【前回調査】 91. 1% 【前々回調査】 72. 4%</p> <p>②お客様との相談の進め方(言葉づかい、あいづち、うなずき、質問のさえぎり等)</p> <p>「実践している」 92. 8%</p> <p>【前回調査】 85. 4% 【前々回調査】 62. 5%</p> <p>③お客様へご理解いただく姿勢(プライバシーを配慮した声、話し方、スピード等)</p> <p>「実践している」 89. 4%</p> <p>【前回調査】 83. 8% 【前々回調査】 61. 3%</p> <p>④質問に対する窓口担当者のその場の対応</p> <p>「実践している」 100. 0%</p> <p>【前回調査】 99. 7% 【前々回調査】 88. 5%</p>
--	---

外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

- I 調査方法等
- II 調査項目と評価基準
- III 調査結果
- [参考] 詳細結果等

I 調査方法等

1. 調査目的

- この調査は、年金事務所等における窓口対応業務と電話対応業務について、外部調査機関の活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価することを目的としています。

(注1) 日本年金機構における外部調査機関による窓口調査・電話調査(いわゆる「覆面調査」)は、平成22年度以降、毎年度実施しており、今回で3回目です。

2. 調査対象

(1) 窓口調査

- ① 年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所)
- ② 年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)

(2) 電話調査

- ① 年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)
- ② 年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)

(注2) 年金事務所の年金相談窓口及び電話の対応は、正規職員以外にも、准職員や特定業務契約職員、委託を受けた社会保険労務士が対応しています。

3. 調査日

(1) 窓口調査

平成25年1月8日(火)～2月8日(金)

(2) 電話調査

平成25年1月8日(火)～2月8日(金)

4. 調査方法

- 窓口調査においては、調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずに、お客様として訪問。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査を行いました。
- また、電話調査においては、同様にお客様として架電。年金相談では現在受給している老齢年金と雇用保険との給付調整または遺族厚生年金の請求のいずれかの相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより職員の対応等について調査を行いました。
- なお、調査にあたっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の年金加入記録に基づく相談等、可能な範囲でより具体的な内容について、質問を行っています。

5. 外部調査機関

「株式会社インテージリサーチ」

(注3)平成24年度に実施した一般競争入札(総合評価落札方式)により、平成24年度及び平成25年度の調査を委託しています。

(注4)過去の外部調査実施期間：平成23年度「株式会社インテージリサーチ」

平成22年度「株式会社マネジメントサポート」

Ⅱ 調査項目と評価基準

1 来訪者(架電者)の満足度を評価するための調査

(1)調査項目

- ①職員のサービス態度(細目:あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ)
- ②施設的环境[窓口調査のみ](細目:建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーへの配慮、待合スペース、環境の美化・清潔感)
- ③ていねいな説明(細目:説明内容、わかりやすい言葉)
- ④訪問・架電目的の達成度(細目:疑問の解消度合)
- ⑤全体としての満足度

(2)評価基準[5段階評価]

- ・「満足」： 評価5 (完璧に素晴らしく出来ている)
- ・「やや満足」： 評価4 (完璧ではないが出来ている)
- ・「普通」： 評価3 (評価すべき点もあるが、改善すべき点もある)
- ・「やや不満」： 評価2 (完璧ではないが出来ている)
- ・「不満」： 評価1 (出来ていない)

2 サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

(1)調査項目

- ①職場全体によるお客様への支援体制(細目:訪問時のお客様への対応、記載台・相談窓口の整理整頓、待ち時間のお声掛け、待ち時間表示、職員の私語・談笑・態度、個人情報への配慮、「お客様へのお約束10か条」の掲示場所)
- ②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象[窓口調査のみ](細目:担当職員の名札・ネームプレート、言葉づかい・態度・服装)
- ③お客様への初期対応(細目:お客様との目線、状況に応じたあいさつ言葉)
- ④お客様との相談の進め方(細目:言葉づかい、あいづち・うなづき、質問のさえぎ、相談のポイントの確認、クッション言葉、書類の預かり方・差し出し方、お待たせする際のあいさつ)
- ⑤お客様へご理解いただく姿勢(細目:プライバシーを配慮した声、プライバシーに関する質問のおことわり、話し方・スピード、専門用語の置き換え、簡潔な説明、明快な解答、お帰りの際のあいさつ)
- ⑥質問に対して、窓口担当者のその場の対応を評価

(2)評価基準[2段階評価]

- ・「実践している」
- ・「実践していない」

Ⅲ 調査結果

1 窓口調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で訪問し、窓口案内で年金相談以外の窓口へ案内されたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 来訪者の満足度

① 全体としての満足度

- 来訪者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では81.2%（「満足」45.7%、「やや満足」35.5%）、年金相談以外の窓口では78.2%（「満足」41.7%、「やや満足」36.5%）でした。

(ア) 年金相談窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	45.7%	35.5%	15.7%	2.5%	0.6%
(参考)平成24年1月	43.5%	34.1%	18.3%	2.8%	1.4%

(イ) 年金相談以外の窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	41.7%	36.5%	18.9%	1.9%	1.0%
(参考)平成24年1月	47.4%	34.0%	16.0%	1.9%	0.6%

②職員のサービス態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.4%、年金相談以外の窓口で85.1%でした。
- ・細目の中では、「あいさつ」における評価が、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で66.0%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

③施設的环境

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で91.4%でした。
- ・細目の中では、「プライバシーの配慮」における評価について、年金相談以外の窓口で80.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

④ていねいな説明

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で92.1%、年金相談以外の窓口で89.7%でした。
- ・細目の中では、「説明内容(わかりやすく充分か)」における評価について、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で80.1%となっており、「わかりやすい言葉(専門用語をわかりやすい言葉に置き換えている)」における評価と比べて低い結果でした。

⑤訪問目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で93.9%でした。

(2)サービスレベル

- サービスレベルを客観的な評価する調査については、「実践している」割合の平均が、年金相談窓口で88.4%、年金相談以外の窓口で87.0%でした。
- 調査項目別にみると、「お客様への初期対応」については、他の項目と比べると、昨年同様どちらの窓口でも実践している割合が低くとなっており、それ以外の項目については平均と同程度の割合となっています。

①職場全体によるお客様への支援体制

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で90.2%でした。
- ・細目の中では、「待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている」の割合が、年金相談窓口で84.6%、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」の割合が、年金相談窓口で85.7%、年金相談以外の窓口で90.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で82.7%でした。
- ・細目の中では、「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」の割合が、年金相談窓口で78.5%、年金相談以外の窓口で82.1%となっており、「担当職員の名前が名札やネームプレートによりわかる」割合に比べて低い結果でした。

③お客様への初期対応

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で71.8%、年金相談以外の窓口で58.8%でした。
- ・年金相談以外の窓口では、いずれの細目においても、年金相談窓口と比べて低い結果でした。

④お客様との相談の進め方

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で89.3%でした。
- ・細目の中では、「職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」の割合が、年金相談窓口で80.7%、年金相談以外の窓口で79.2%、「書類をお預かりする際は両手で預かり、また差し出している」の割合が、年金相談窓口で88.4%、年金相談以外の窓口で87.8%となっており、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

⑤ お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で86.4%でした。
- ・細目の中では、「プライバシーに関することをお聞きする際は必要性を説明している」の割合が、年金相談窓口で78.5%、「お客様がお帰りの際はあいさつ言葉がある」の割合が、年金相談窓口で76.9%、年金相談以外の窓口67.0%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

⑥ 質問に対する窓口担当者のその場の対応

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア) 年金相談窓口

	①職場全体による お客様への 支援体制	②お客様との 信頼関係づくりを 目的とした外的印象	③お客様への 初期対応	④お客様との 相談の進め方	⑤お客様へご理解 いただく姿勢	⑥質問に対する 窓口担当者の その場の対応	【平均】
平成25年1月	89.4%	85.4%	71.8%	90.0%	90.0%	100.0%	88.4%
(参考)平成24年1月	88.4%	86.3%	61.2%	85.9%	86.4%	99.7%	85.3%

(注)表中の割合は、各項目における細目ごとの「実践している」の合計の割合(平均)

(イ) 年金相談以外の窓口

	①職場全体による お客様への 支援体制	②お客様との 信頼関係づくりを 目的とした外的印象	③お客様への 初期対応	④お客様との 相談の進め方	⑤お客様へご理解 いただく姿勢	⑥質問に対する 窓口担当者の その場の対応	【平均】
平成25年1月	90.2%	82.7%	58.8%	89.3%	89.2%	100.0%	87.0%
(参考)平成24年1月	88.6%	90.2%	69.7%	90.8%	90.7%	100.0%	88.8%

(注)表中の割合は、各項目における細目ごとの「実践している」の合計の割合(平均)

(参考)待ち時間

- 待ち時間については、「30分未満」が年金相談窓口で74.4%、年金相談以外の窓口では98.1%であり、60分未満(「30分未満」と「30～60分未満」の割合の合計)が、年金相談窓口で91.8%、年金相談以外の窓口で100%でした。

2 電話調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で架電し、年金相談以外の窓口へ取り次がれたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 架電者の満足度

① 全体としての満足度

- ・架電者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.2%（「満足」42.3%、「やや満足」35.9%）、年金相談以外の窓口で81.4%（「満足」45.8%、「やや満足」35.6%）でした。

(ア) 年金相談窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	42.3%	35.9%	14.7%	5.4%	1.6%
(参考)平成24年1月	20.5%	36.2%	26.0%	12.8%	4.5%

(イ) 年金相談以外の窓口

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
平成25年1月	45.8%	35.6%	16.3%	1.9%	0.3%
(参考)平成24年1月	32.1%	30.8%	28.5%	6.1%	2.6%

②職員のサービス態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で89.7%、年金相談以外の窓口で89.2%でした。
- ・細目の中では、「あいさつ」における評価について、年金相談窓口で82.7%、年金相談以外の窓口で80.4%と、他の細目と比べて低い結果でした。

③ていねいな説明

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で90.4%でした。
- ・細目の中では、「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における評価について、年金相談窓口で76.3%、年金相談以外の窓口で81.4%と、「わかりやすい言葉(用語の置き換え)」と比べて低い結果でした。

④ 架電目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.0%、年金相談以外の窓口で92.0%でした。

(2)サービスレベル

- サービスレベルを客観的な評価する調査については、「実践している」割合の平均が、年金相談窓口で91.6%、年金相談以外の窓口で92.0%でした。
- 調査項目別にみると、各項目とも平均と同程度の割合となっています。

①職場全体によるお客様への支援体制

- ・「実施している」割合は、年金相談窓口で91.4%、年金相談以外の窓口で92.6%でした。
- ・細目の中では、「4コール以上お待たせした場合に状況に応じたあいさつに心がこもっている」割合において、年金相談窓口で50.9%[4コール以上お待たせした53件中]、年金相談以外の窓口で57.4%[4コール以上お待たせした68件中]と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

②お客様との相談の進め方

- ・「実施している」割合は、年金相談窓口で92.8%、年金相談以外の窓口で91.5%でした。
- ・細目の中では、「相談のポイントについて確認している」割合において、年金相談窓口で88.5%、年金相談以外の窓口で82.1%、「会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」割合において、年金相談窓口で81.1%、年金相談以外の窓口で81.7%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

③お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実施している」割合は、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で91.0%でした。
- ・細目の中では、「話し方は聞き取りやすいスピードである」割合において、年金相談窓口で85.9%、「説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している」割合において、年金相談窓口で85.6%、年金相談以外の窓口で84.6%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

④質問に対する窓口担当者のその場の対応

- ・「実施している」の評価は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア)年金相談窓口

	①職場全体によるお客様への支援体制	②お客様との相談の進め方	③お客様へご理解いただく姿勢	④質問に対する窓口担当者のその場の対応	【平均】
平成25年1月	91.4%	92.8%	89.4%	100.0%	91.6%
(参考)平成24年1月	91.1%	85.4%	83.8%	99.7%	86.4%

(イ)年金相談以外の窓口

	①職場全体によるお客様への支援体制	②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象	③お客様への初期対応	④お客様との相談の進め方	【平均】
平成25年1月	92.6%	91.5%	91.0%	100.0%	92.0%
(参考)平成24年1月	94.5%	85.1%	85.7%	100.0%	87.5%

(参考)受電までのコール数

- 電話に出るまでのコール数については、3コール以内だった割合は、年金相談窓口で83.0%、年金相談以外の窓口で78.2%と、年金相談以外の窓口は前年から大きく減少する結果となりました。
- また、電話に繋がるまでの架電回数については、1回だった割合は、年金相談窓口で67.3%、年金相談以外の窓口で72.8%と、いずれも前年から大きく減少する結果となりました。
- これらの理由としては、後納制度のお知らせや第3号被保険者不整合記録を有する方に係るお知らせを送付したことにより、照会が増えたためと考えられます。

[参考]詳細結果等

- (参考 1) 調査細目の結果① [窓口調査]
調査細目の結果② [電話調査]
- (参考 2) 年金事務所と街角の年金相談センターとの比較
- (参考 3) ブロック間の比較
- (参考 4) 質問設定内容
- (参考 5) お客様へのお約束 10 か条

(参考1)調査細目の結果①[窓口調査]

1 来訪者の満足度

(「満足」+「やや満足」)の割合

(1)職員のサービス態度

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で86.4%、年金相談以外の窓口で85.1%でした。
- 年金相談窓口及び年金相談以外の窓口とも、「対応の早さ」における「やや満足」以上の評価が93.4%と最も高い結果でした。
- また、「あいさつ」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で77.7%、年金相談以外の窓口で66.0%と、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	77.7%	82.6%	91.7%	93.4%	86.4%
(参考)平成24年1月	65.1%	82.8%	95.6%	93.9%	84.3%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ)年金相談以外の窓口

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	66.0%	86.5%	89.7%	98.1%	85.1%
(参考)平成24年1月	68.9%	90.4%	93.9%	98.1%	87.8%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(2)施設の環境

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で91.4%でした。
- 「プライバシーの配慮」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で94.2%でしたが、年金相談以外の窓口では80.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	建物内の案内表示の わかりやすさ	プライバシーへの 配慮	待合スペース	環境の美化・清潔感	【平均】
平成25年1月	90.4%	94.2%	99.4%	99.7%	95.9%
(参考)平成24年1月	82.5%	87.5%	98.1%	98.9%	91.8%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ)年金相談以外の窓口

	建物内の案内表示の わかりやすさ	プライバシーへの 配慮	待合スペース	環境の美化・清潔感	【平均】
平成25年1月	93.3%	80.4%	92.0%	100.0%	91.4%
(参考)平成24年1月	87.8%	59.0%	88.8%	98.4%	83.5%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(3) ていねいな説明

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で92.1%、年金相談以外の窓口で89.7%でした。
- 「説明内容(わかりやすく充分か)」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で80.1%となっており、「わかりやすい言葉(専門用語をわかりやすい言葉に置き換えている)」の年金相談窓口で98.9%、年金相談窓口で99.4%と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	85.4%	98.9%	92.1%
(参考)平成24年1月	82.8%	98.3%	90.6%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	80.1%	99.4%	89.7%
(参考)平成24年1月	86.5%	98.7%	92.6%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(4) 訪問目的の達成度

○ 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で95.9%、年金相談以外の窓口で93.9%でした。

(ア) 年金相談窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	95.9%
(参考)平成24年1月	91.4%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	93.9%
(参考)平成24年1月	95.2%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル

「実践している」の割合

(1) 職場全体によるお客様への支援体制

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で90.2%でした。
- 「待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている」の割合は、年金相談窓口で84.6%、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」の割合は、年金相談窓口で85.7%、年金相談以外の窓口で90.4%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	職員がお客様を常に意識し訪問されたお客様へすぐに対応している	記載台や相談窓口の机は整理整頓されている	待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている	待ち時間の目安を表示している	職員の私語や談笑がなく節度ある態度で執務している	職員全員がお客様の個人情報に配慮している	所内に「お客様へのお約束10か条」がお客様に見えやすい場所に掲示されている	【平均】
平成25年1月	94.5%	93.4%	84.6%	79.6%	97.5%	85.7%	90.6%	89.4%
(参考)平成24年1月	96.7%	93.6%	89.8%	74.5%	97.2%	79.8%	87.0%	88.4%

(注)相談待ち時間の目安表示は、年金相談窓口のみ実施。掲示場所がわかりにくく、「実践していない」と評価されてしまったケースや、待ち時間が30分以内のため「実践していない」と思われるケースがありました。

(イ) 年金相談以外の窓口

	職員がお客様を常に意識し訪問されたお客様へすぐに対応している	記載台や相談窓口の机は整理整頓されている	待ち時間について説明し長引くときは途中で一声かけてお詫びしている	職員の私語や談笑がなく節度ある態度で執務している	職員全員がお客様の個人情報に配慮している	所内に「お客様へのお約束10か条」がお客様に見えやすい場所に掲示されている	【平均】
平成25年1月	92.3%	96.5%	99.0%	98.4%	90.4%	97.1%	90.2%
(参考)平成24年1月	96.8%	97.4%	99.7%	97.8%	86.2%	92.0%	88.6%

(2)お客様との信頼関係づくりを目的とした外的対象

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で85.4%、年金相談以外の窓口で82.7%でした。
- 「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」の割合は、年金相談窓口で78.5%、年金相談以外の窓口で82.1%となっており、「担当職員の名前が名札やネームプレートによりわかる」割合に比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	担当職員の名前が 名札やネームプレート によりわかる	不快な言葉づかいや 態度、服装の乱れは ない	【平均】
平成25年1月	92.3%	78.5%	85.4%
(参考)平成24年1月	94.7%	77.8%	86.3%

(イ)年金相談以外の窓口

	担当職員の名前が 名札やネームプレート によりわかる	不快な言葉づかいや 態度、服装の乱れは ない	【平均】
平成25年1月	83.3%	82.1%	82.7%
(参考)平成24年1月	92.3%	88.1%	90.2%

(3)お客様への初期対応

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で71.8%、年金相談以外の窓口で58.8%でした。
- 年金相談以外の窓口では、いずれの細目においても、年金相談窓口と比べて低い結果でした。

(注)お客様と目を合わせる動作やあいさつ自体はできていても、笑顔やお辞儀ができていないために、それぞれの細目では、「実践できていない」と評価されたケースがありました。(「アイコンタクト又はあいさつ、笑顔、お辞儀」の3つすべてができていないと「実践している」評価にしません。)

(ア)年金相談窓口

	お客様と目線を合わせ、 親身に関わろうという信頼感 が持てる	「おはようございます」「こんにちは」 等状況に応じたあいさつ言葉があ り、心がこもっている	【平均】
平成25年1月	71.3%	72.2%	71.8%
(参考)平成24年1月	61.8%	60.7%	61.2%

(イ)年金相談以外の窓口

	お客様と目線を合わせ、 親身に関わろうという信頼感 が持てる	「おはようございます」「こんにちは」 等状況に応じたあいさつ言葉があ り、心がこもっている	【平均】
平成25年1月	59.3%	58.3%	58.8%
(参考)平成24年1月	70.8%	68.6%	69.7%

【備考】アイコンタクト(あいさつ)と「笑顔とお辞儀」

- 「お客様と目線を合わせ、親身に関わろうという信頼感が持てる」では、「アイコンタクト(お客様と目線を合わせる動作)」が実践できている割合が、年金相談窓口で96.6%、年金相談以外の窓口で94.8%でしたが、そのうち、「笑顔」「お辞儀」のうちいずれか、またはすべてが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で25.3%、年金相談以外の窓口で35.5%でした。
- 「『おはようございます』『こんにちは』等、状況に応じたあいさつ言葉があり、心がこもっている」では、「あいさつ」が実践できている割合が、年金相談窓口で93.6%、年金相談以外の窓口で82.9%でしたが、このうち「笑顔」「お辞儀」のうちいずれか、またはすべてが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で21.4%、年金相談以外の窓口で24.6%でした。

「お客様の目線を合わせ、親身に関わろうという信頼感が持てる」について、“アイコンタクト(お客様と目線を合わせる動作)”が実践できている割合の内訳

	「笑顔」と「お辞儀」が実践できている	「笑顔」が実践できていない	「お辞儀」が実践できていない	「笑顔」と「お辞儀」が実践できていない	【合計】
年金相談窓口	71.3%	11.8%	8.8%	4.7%	96.6%
年金相談以外の窓口	59.3%	12.8%	9.9%	12.8%	94.8%

「『おはようございます』『こんにちは』等、状況に応じたあいさつ言葉があり、心がこもっている」について、“あいさつ”が実践できている割合の内訳

	「笑顔」と「お辞儀」が実践できている	「笑顔」が実践できていない	「お辞儀」が実践できていない	「笑顔」と「お辞儀」が実践できていない	【合計】
年金相談窓口	72.2%	11.8%	7.4%	2.2%	93.6%
年金相談以外の窓口	58.3%	11.5%	6.7%	6.4%	82.9%

(4)お客様との相談の進め方

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で89.3%でした。
- 「職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」の割合は、年金相談窓口で80.7%、年金相談以外の窓口で79.2%、「書類をお預かりする際は両手で預かり、また差し出している」の割合が、年金相談窓口で88.4%、年金相談以外の窓口で87.8%となっており、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(注)クッション言葉としては、『失礼ですが』『恐れ入りますが』などが考えられます。

(ア)年金相談窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	話の内容に合わせて、あいづちやうなづきを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している(ご相談内容を確認・復唱している)	職員が質問する際は、会話の随所にクッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている	書類をお預かりする際は両手で預かり、また、差し出している	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせしました」などとお伝えしている	【平均】
平成25年1月	91.2%	96.1%	96.4%	92.6%	80.7%	88.4%	84.6%	90.0%
(参考)平成24年1月	88.6%	91.7%	97.0%	90.0%	78.1%	72.6%	83.1%	85.9%

(イ)年金相談以外の窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	話の内容に合わせて、あいづちやうなづきを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している(ご相談内容を確認・復唱している)	職員が質問する際は、会話の随所にクッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている	書類をお預かりする際は両手で預かり、また、差し出している	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせしました」などとお伝えしている	【平均】
平成25年1月	96.2%	92.0%	95.8%	88.8%	79.2%	87.8%	85.3%	89.3%
(参考)平成24年1月	96.2%	94.2%	97.1%	90.7%	87.8%	81.1%	88.5%	90.8%

(5)お客様へご理解いただく姿勢

- 「実践している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で90.0%、年金相談以外の窓口で89.2%でした。
- 「プライバシーに関することをお聞きする際は必要性を説明している」の割合は、年金相談窓口で78.5%、「お客様がお帰りの際はあいさつ言葉がある」の割合は、年金相談窓口で76.9%、年金相談以外の窓口で67.0%となっており、他の細目と比べて低い結果でした。

(注)あいさつ自体はできていても、笑顔やお辞儀ができていないために、それぞれの細目では、「実践できていない」と評価されたケースがありました。(「アイコンタクト又はあいさつ、笑顔、お辞儀」の3つすべてができていないと「実践している」評価にしません。)

(ア)年金相談窓口

	プライバシーを配慮した節度ある声である	プライバシーに関することをお聞きする際には、必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際は、専門用語をわかりやすい言葉に置き換えるなど簡潔にわかりやすく話している	曖昧な表現ではなく、お客様にわかりやすい明確な回答になっている	お客様がお帰りの際には、「ありがとうございます」「お気をつけてお帰りください」「何かありましたらご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	97.0%	78.5%	97.5%	92.3%	98.1%	76.9%	90.0%
(参考)平成24年1月	97.2%	65.4%	96.1%	90.3%	98.3%	70.9%	86.4%

(イ)年金相談以外の窓口

	プライバシーを配慮した節度ある声である	プライバシーに関することをお聞きする際には、必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際は、専門用語をわかりやすい言葉に置き換えるなど簡潔にわかりやすく話している	曖昧な表現ではなく、お客様にわかりやすい明確な回答になっている	お客様がお帰りの際には、「ありがとうございます」「お気をつけてお帰りください」「何かありましたらご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	95.8%	93.9%	93.9%	87.2%	97.1%	67.0%	89.2%
(参考)平成24年1月	96.2%	93.3%	94.6%	90.4%	97.4%	72.1%	90.7%

[備考]あいさつと「笑顔とお辞儀」

- 「お客様がお帰りの際には『おはようございました』『お気をつけてお帰りください』『何かありましたらご連絡ください』等のあいさつ言葉がある」では、「あいさつ」が実践できている割合が、年金相談窓口で95.1%、年金相談以外の窓口で86.6%でしたが、そのうち「笑顔」「お辞儀」のうちいずれか、またはすべてが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で18.2%、年金相談以外の窓口では19.6%でした。

「お客様がお帰りの際には『ありがとうございます』『お気をつけてお帰りください』『何かありましたらご連絡ください』等のあいさつ言葉がある」について、“あいさつ”が実践できている割合の内訳

	「笑顔」と「お辞儀」が実践できている	「笑顔」が実践できていない	「お辞儀」が実践できていない	「笑顔」と「お辞儀」が実践できていない	【合計】
年金相談窓口	76.9%	7.7%	6.9%	3.6%	95.1%
年金相談以外の窓口	67.0%	10.6%	5.8%	3.2%	86.6%

(6)質問に対する、窓口担当者のその場の対応

○「その場で質問に対する回答ができている」割合は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア)年金相談窓口

	その場で質問に対する 回答ができている	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	99.7%	0.0%

(イ)年金相談以外の窓口

	その場で質問に対する 回答ができている	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	100.0%	－

(参考1)調査細目の結果②[電話調査]

1 架電者の満足度

(「満足」+「やや満足」)の割合

(1)職員のサービス態度

- 「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で89.7%、年金相談以外の窓口で89.2%でした。
- 「あいさつ」における「やや満足以上」の評価は、年金相談窓口で82.7%、年金相談以外の窓口で80.4%と、他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	あいさつ	言葉づかい	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	82.7%	92.9%	93.6%	89.7%
(参考)平成24年1月	82.7%	72.1%	93.9%	82.9%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ)年金相談以外の窓口

	あいさつ	言葉づかい	対応の早さ	【平均】
平成25年1月	80.4%	89.1%	98.1%	89.2%
(参考)平成24年1月	85.6%	89.1%	96.5%	90.4%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(2) ていねいな説明

○「やや満足」以上の評価は、各細目を平均すると、年金相談窓口で87.7%、年金相談以外の窓口で90.4%でした。

○「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.3%、年金相談以外の窓口で81.4%と、「わかりやすい言葉(用語の置き換え)」と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	76.3%	99.0%	87.7%
(参考)平成24年1月	72.8%	100.0%	86.4%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	説明内容(わかりやすく充分か)	わかりやすい言葉(用語の置き換え)	【平均】
平成25年1月	81.4%	99.4%	90.4%
(参考)平成24年1月	67.3%	94.9%	81.1%

(注)表中の割合は、各項目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(3) 架電目的の達成度

○ 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で76.0%、年金相談以外の窓口で92.0%でした。

(ア) 年金相談窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	76.0%
(参考)平成24年1月	73.7%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

(イ) 年金相談以外の窓口

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
平成25年1月	92.0%
(参考)平成24年1月	77.6%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル

「実践している」の割合

(1) 職場全体によるお客様への支援体制

- 「実施している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で91.4%、年金相談以外の窓口で92.6%でした。
- 「4コール以上お待たせした場合に状況に応じたあいさつに心がこもっている」割合は、年金相談窓口で50.9%、年金相談以外の窓口で57.4%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	所属名を名乗っている	氏名の名乗りがある	4コール以上お待たせした場合は、状況に応じたあいさつに心がこもっている	【平均】
平成25年1月	95.2%	94.6%	50.9%	91.4%
(参考)平成24年1月	95.2%	94.6%	51.7%	91.1%

(注)4コール以上お待たせした件数は、平成24年度で53件、平成23年度で60件でした。

(イ) 年金相談以外の窓口

	所属名を名乗っている	氏名の名乗りがある	4コール以上お待たせした場合は、状況に応じたあいさつに心がこもっている	【平均】
平成25年1月	95.5%	97.4%	57.4%	92.6%
(参考)平成24年1月	98.1%	96.2%	47.1%	94.5%

(注)4コール以上お待たせした件数は、平成24年度で68件、平成23年度で34件でした。

(2)お客様との相談の進め方

- 「実施している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で92.8%、年金相談以外の窓口で91.5%でした。
- 「相談のポイントについて確認している」割合は、年金相談窓口で88.5%、年金相談以外の窓口で82.1%、「職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている」割合は、年金相談窓口で81.1%、年金相談以外の窓口で81.7%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(注)クッション言葉としては、『失礼ですが』『恐れ入りますが』などが考えられます。

(ア)年金相談窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	あいづちを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している	職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている	お待たせする際に「少々お待ち下さい」など、お伝えしている	【平均】
平成25年1月	97.4%	95.5%	96.5%	88.5%	81.1%	98.1%	92.8%
(参考)平成24年1月	93.9%	96.2%	93.9%	74.0%	56.7%	97.8%	85.4%

(イ)年金相談以外の窓口

	対応に適した言葉づかいを用いている	あいづちを入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話をよく聞いている	相談のポイントについて確認している	職員が質問する際は会話の随所にクッション言葉が入りソフトな印象を与えている	お待たせする際に「少々お待ち下さい」など、お伝えしている	【平均】
平成25年1月	98.4%	92.6%	94.2%	82.1%	81.7%	99.7%	91.5%
(参考)平成24年1月	96.5%	97.1%	88.8%	65.1%	63.8%	99.4%	85.1%

(3)お客様へご理解いただく姿勢

- 「実施している」割合は、各細目を平均すると、年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口で91.0%でした。
- 「話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである」割合は、年金相談窓口で85.9%、「説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している」割合は、年金相談窓口で85.6%、年金相談以外の窓口で84.6%と、いずれも他の細目と比べて低い結果でした。

(ア)年金相談窓口

	語尾が伸びず滑舌も良く音量も十分である	不快な言葉づかいをしていない	プライバシーに関するをお聞きする際には必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している	曖昧な表現ではなくお客様にわかりやすい明確な回答となっている	お客様が終話する際はあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	90.1%	88.5%	91.0%	85.9%	85.6%	94.9%	90.1%	89.4%
(参考)平成24年1月	95.5%	84.0%	65.7%	97.1%	65.1%	92.3%	86.9%	83.8%

(イ)年金相談以外の窓口

	語尾が伸びず滑舌も良く音量も十分である	不快な言葉づかいをしていない	プライバシーに関するをお聞きする際には必要性を説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際には専門用語を分かりやすい言葉に置き換えるなど簡潔に分かりやすく話している	曖昧な表現ではなくお客様にわかりやすい明確な回答となっている	お客様が終話する際はあいさつ言葉がある	【平均】
平成25年1月	87.5%	91.3%	94.2%	91.0%	84.6%	96.8%	91.7%	91.0%
(参考)平成24年1月	93.3%	88.8%	63.1%	93.6%	72.1%	99.0%	89.7%	85.7%

(4) 質問に対する、窓口担当者のその場の対応

○「その場で質問に対する回答ができています」割合は、年金相談窓口、年金相談以外の窓口いずれも100.0%でした。

(ア) 年金相談窓口

	その場で質問に対する 回答ができています	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	99.7%	100.0%

(イ) 年金相談以外の窓口

	その場で質問に対する 回答ができています	後日回答する旨の 対応をしている
平成25年1月	100.0%	－
(参考)平成24年1月	100.0%	－

(参考2) 年金事務所と街角の年金相談センターとの比較

1 満足度を評価する調査

- 年金相談窓口における「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価を年金事務所と街角の年金相談センターで比較すると、年金事務所で81.4%、街角の年金相談センターで80.4%という結果でした。

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金事務所	45.5%	35.9%	15.7%	2.6%	0.3%
街角の年金 相談センター	47.1%	33.3%	15.7%	2.0%	1.9%

2 サービスレベル

- 年金相談窓口において、実践している割合を年金事務所と街角の年金相談センターで比較すると、調査項目別の傾向は同じような結果でした。

	①職場全体によるお客様への支援体制	②お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象	③お客様への初め対応	④お客様との相談の進め方	⑤お客様へご理解いただく姿勢	⑥質問に対する窓口担当者のその場の対応	【平均】
年金事務所	91.7%	86.5%	72.6%	90.6%	90.3%	100.0%	88.6%
街角の年金 相談センター	75.4%	78.4%	66.7%	86.3%	88.2%	100.0%	82.5%

(注) 表中の割合は、各項目における細目ごとの「実践している」の合計の割合(平均)

(参考3)ブロック間の比較

1 窓口調査

- 来訪者の満足度を評価する項目のうち「全体としての満足度」をブロック別に比較すると、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で北海道ブロックの94.4%、年金相談以外の窓口で中国ブロックの88.5%がそれぞれもっとも高い結果でした。

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
北海道	94.4%	87.5%
東北	78.8%	80.0%
北関東・信越	88.9%	86.8%
南関東	76.2%	68.6%
中部	88.2%	68.2%
近畿	73.0%	85.7%
中国	90.0%	88.5%
四国	80.0%	80.0%
九州	75.6%	72.1%
【全体】	81.3%	78.2%

2 電話調査

- 架電者の満足度を評価する項目のうち「全体としての満足度」をブロック別に比較すると、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で北海道ブロックの87.5%、年金相談以外の窓口で四国ブロックの100%がそれぞれもっとも高い結果でした。

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
北海道	87.5%	93.8%
東北	76.7%	80.0%
北関東・信越	81.6%	84.2%
南関東	78.4%	78.4%
中部	84.1%	70.5%
近畿	73.5%	79.6%
中国	76.9%	84.6%
四国	73.3%	100.0%
九州	74.4%	83.7%
【全体】	78.2%	81.4%

(参考4)質問設定内容

1 窓口調査

(1)年金相談窓口

年金加入記録について

- ・「自分が年金の受給資格期間を満たしているかを確認したい」

(2)年金相談窓口以外の窓口

大学生の年金加入について

- ・「大学生の甥(姪)が、今年の夏に20歳になる。大学生でも国民年金に加入するのか？」

2 電話調査

(1)年金相談窓口

①失業保険を受ける(会社を退職した)ときの年金手続きについて

- ・「仕事をしながら老齢年金を受けている62歳の父が会社を退職して雇用保険を受けるようになったが、年金の手続きは必要か？」

②遺族厚生年金の請求について

- ・「親戚の主人が亡くなったが、妻と3歳の子がいる。遺族年金は出るのか？」

(2)年金相談窓口以外の窓口

大学生の年金加入について

- ・「大学生の甥(姪)が、今年の夏に20歳になる。大学生でも国民年金に加入するのか？」

(参考5)お客様へのお約束10か条



日本年金機構 ～お客様へのお約束10か条～

- ◆日本年金機構（私たち）の使命は、お客様である国民の皆様に、正しく確実に年金をお支払いすることです
- ◆私たちは、お客様にとって、身近で信頼される組織を目指します
- ◆そのために私たちが大切にすること
 - お客様の立場に立ち、誠意をもって対応します
 - 正しく確実に業務を行います

～私たちはお約束します～

【お客様の立場に立って】

1. わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します。
2. 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
3. 電話は3コール以内にします。
4. 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場で答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
5. ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
6. お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
7. お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。

【正しく確実に】

8. 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
 9. お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
 10. お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。
- 以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

もちろん、今、もっとも大切なことは一日も早く、年金記録問題を解決することです。
その解決に向けて、全力投球していきます。

～ お客様へのお願い ～

正確な年金記録の管理のためには、皆様のご協力が必要です。
「ねんきん定期便」でご自身の記録の確認をお願いします。
もし、事実と違うことや、気になることがございましたら、ご連絡ください。

お問い合わせには誠実に対応いたします。

◆ まずは、お気軽に電話してください。

○全国統一「ねんきんダイヤル」で受け付けています。
【ねんきん定期便・ねんきんネット専用ダイヤル】
0570-058-555 月～金曜日 午前9時～午後8時まで
第2土曜日 午前9時～午後5時まで
050 または 070の電話からおかけになる場合は03-6700-1144

○一般的な年金相談ダイヤル
0570-05-1165 月曜日 午前8時30分～午後7時まで
火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで
050 または 070の電話からおかけになる場合は03-6700-1165

◆ ご相談の窓口は、全国にあります。

○ご相談は、全国の年金事務所・街角の年金相談センター・街角の年金相談センター（オフィス）で受け付けています。

●月曜日 午前8時30分～午後7時まで
●火～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで
●第2土曜日 午前9時30分～午後4時まで

・街角の年金相談センター（オフィス）は月～金曜日の午前8時30分～午後5時15分まで

○年金事務所等の所在地は、日本年金機構のホームページからご確認できます。
日本年金機構ホームページは、[日本年金機構](#)

◆ 年金記録は、「ねんきんネット」でもご確認できます。

○ご自宅のパソコンでもご自身の年金記録がご覧いただけます！
○「ねんきんネット」サービスへご利用登録をお願いいたします。
○原則24時間いつでも利用可能（システムメンテナンス時等を除く）。

詳しくは「ねんきんネット」で検索！

「最新の年金記録」の確認や、「将来の年金額」の試算ができます。