

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』  
『コールセンターお客様満足度調査(CS調査)』  
『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』

調査結果の概要  
(平成26年1月実施)

平成26年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

サービス推進部

年金相談部

## <目次>

『年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート』……………	1ページ
『コールセンターお客様満足度調査(CS調査)』……………	7ページ
『外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査』……………	9ページ

# 年金事務所・年金相談センターお客様満足度アンケート

## 年金事務所等のお客様満足度アンケート結果の概要

①お客様満足度アンケートの概要	<p>・年金事務所及び街角の年金相談センターに来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束 10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的としています。</p> <p>(注)日本年金機構でのお客様満足度アンケートは、平成21年度及び平成22年度においてはそれぞれ3月に実施しましたが、このアンケート結果を年度の成果指標に反映させるため、平成23年度から1月実施としています。</p>																								
②実施対象	<p>・年金事務所(312か所)と街角の年金相談センター(72か所、全国社会保険労務士連合会の委託)(以下「年金事務所等」と言います。)に来訪されたお客様。</p> <p>(注)年金事務所については、相談内容によって「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)」に区分して集計しています。(厚生年金関係の窓口へは、事業所の関係の来訪が多い。)</p>																								
③実施期間	<p>・平成26年1月6日(月)から24日(金)までの間で年金事務所等の指定する期間(第2土曜日を除く連続する5営業日の間)。</p>																								
④評価方法	<p>「5:満足」、「4:やや満足」、「3:普通」、「2:やや不満」、「1:不満」の5段階評価で実施しました。</p> <p>(注)平成21年度調査においては、中心化傾向を排除するため「普通」を除く4段階評価としましたが、結果として回答が「満足」「やや満足」へ流れる傾向が見られたことから、民間の満足度調査を参考に、平成22年度調査以降5段階評価としています。</p>																								
⑤実施方法等	<p>・年金事務所等の入り口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、年金事務所等に設置した専用の回収箱に投函もしくは返信用封筒に入れたうえで機構本部へ郵送することにより回収しました。</p> <p>(注)アンケート用紙と合わせて、郵送いただく返信用封筒をお渡しして実施しましたが、郵送料の無駄とのご意見をいただいたことから、今回調査は、希望されるお客様に対して返信用封筒をお渡するよう変更しました。(年金事務所等での回収は約3.5万枚)</p>																								
⑥配付枚数及び回答枚数	<p>配付枚数:60,954枚、回収枚数:49,010枚(80.4%)</p> <table border="1" data-bbox="936 1114 1787 1353"> <thead> <tr> <th>実施時期</th> <th>配付枚数</th> <th>回答枚数</th> <th>回答率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年1月</td> <td>60,954枚</td> <td>49,010枚</td> <td>80.4%</td> </tr> <tr> <td>(前回)平成25年1月</td> <td>60,002枚</td> <td>45,423枚</td> <td>75.7%</td> </tr> <tr> <td>平成24年1月</td> <td>59,166枚</td> <td>35,767枚</td> <td>60.5%</td> </tr> <tr> <td>平成23年3月</td> <td>49,870枚</td> <td>28,066枚</td> <td>56.3%</td> </tr> <tr> <td>平成22年3月</td> <td>43,154枚</td> <td>31,979枚</td> <td>74.1%</td> </tr> </tbody> </table>	実施時期	配付枚数	回答枚数	回答率	平成26年1月	60,954枚	49,010枚	80.4%	(前回)平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%	平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%	平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%	平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%
実施時期	配付枚数	回答枚数	回答率																						
平成26年1月	60,954枚	49,010枚	80.4%																						
(前回)平成25年1月	60,002枚	45,423枚	75.7%																						
平成24年1月	59,166枚	35,767枚	60.5%																						
平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%																						
平成22年3月	43,154枚	31,979枚	74.1%																						

<p>⑦アンケート結果の概要 [年金相談窓口]</p>	<p>問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 89.3% 【H24調査】87.7% 【H23調査】86.9% 【H22調査】83.0%</p> <p>問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 91.0% 【H24調査】89.8% 【H23調査】87.6% 【H22調査】86.0%</p> <p>②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」 90.5% 【H24調査】89.0% 【H23調査】86.5% 【H22調査】85.4%(説明のわかりやすさ) 82.4%(積極的な情報提供や説明)</p> <p>③(待ち時間はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 75.1% 【H24調査】69.2% 【H23調査】64.2% 【H22調査】70.8%</p> <p>④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感がありましたか?) 「満足」「やや満足」 79.6% 【H24調査】76.1% 【H23調査】71.7% 【H22調査】なし</p> <p>問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?) 「解消された」 97.3% 【H24調査】96.9% 【H23調査】96.4% 【H22調査】95.7%</p> <p>問4①(電話には3コール以内に出ましたか?) 「電話に出た」 78.6% 【H24調査】77.7% 【H23調査】67.7% 【H22調査】62.9%</p> <p>②(電話の対応についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 76.4% 【H24調査】74.5% 【H23調査】61.8% 【H22調査】60.5%</p> <p>問5①(請求手続きされた年金の種類は何ですか?)「年金のご請求で来訪された方への質問」 「老齢年金」 75.1% 【H24調査】81.4% 【H23調査】82.2%</p>
---------------------------------	---

	<p>②(請求手続きは煩雑でしたか?) 「煩雑だった」 21.1% 【H24調査】22.4% 【H23調査】16.5%</p> <p>③(どんなところが煩雑でしたか?) ・「添付する書類が多すぎる」 37.2% 【H24調査】37.7% 【H23調査】40.2% ・「請求書の見方・用語の意味が解らない」 32.5% 【H24調査】33.5% 【H23調査】30.3%</p> <p>問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?) 「利用したことがある」 8.5% 【H24調査】 6.7% 【H23調査】 4.8% 「知っているが利用したことはない」 58.2% 【H24調査】52.6% 【H23調査】52.6%</p> <p>②利用してみているかがでしたか? 「利用しやすかった」 39.7% 【H24調査】45.0% 【H23調査】44.4%</p> <p>③利用しない理由は何ですか? 「ねんきん定期便で十分」 34.6% 【H24調査】37.6% 【H23調査】41.6%</p>
<p>⑧アンケート結果の概要 [年金相談以外の窓口]</p>	<p>問1(本日の来訪についてご満足いただけましたか?) 「満足」「やや満足」 86.9% 【H24調査】86.0% 【H23調査】85.2% 【H22調査】81.8%</p> <p>問2①(職員のマナーや態度はいかがでしたか?) 「満足」「やや満足」 88.8% 【H24調査】87.7% 【H23調査】85.0% 【H22調査】84.0%</p> <p>②(窓口での説明は分かりやすく充分でしたか?) 「満足」「やや満足」 88.3% 【H24調査】87.3% 【H23調査】84.1% 【H22調査】83.3%(説明のわかりやすさ) 79.6%(積極的な情報提供や説明)</p>

③(待ち時間はいかがでしたか?)

「満足」「やや満足」 83. 5%

【H24調査】82. 2% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】77. 1%

④(所内の設備はいかがでしたか、また、所内に清潔感がありましたか?)

「満足」「やや満足」 80. 5%

【H24調査】79. 2% 【H23調査】74. 2% 【H22調査】なし

問3(来訪される前の不安や疑問は解消されましたか?)

「解消された」 98. 0%

【H24調査】97. 7% 【H23調査】96. 4% 【H22調査】97. 3%

問4①(電話には3コール以内に出ましたか?)

「電話に出た」 75. 6%

【H24調査】76. 6% 【H23調査】66. 7% 【H22調査】65. 9%

②(電話の対応についてご満足いただけましたか?)

「満足」「やや満足」 73. 2%

【H24調査】73. 0% 【H23調査】59. 4% 【H22調査】63. 0%

問6①(「ねんきんネット」をご存じですか?)

「利用したことがある」 10. 1%

【H24調査】 8. 4% 【H23調査】 6. 2%

「知っているが利用したことはない」 56. 4%

【H24調査】54. 3% 【H23調査】53. 2%

②利用してみてもいかがでしたか?

「利用しやすかった」 41. 4%

【H24調査】40. 5% 【H23調査】40. 0%

③利用しない理由は何ですか?

「ねんきん定期便で十分」 43. 8%

【H24調査】43. 5% 【H23調査】46. 2%

⑨アンケートの自由記載欄の概要

自由記載欄(ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください)[記入件数:8,799件(複数回答あり)][H24調査は10,336件]

[記載内容の内訳]

職員の応接態度に関するもの	5,137件 ( 58.4% )
待ち時間に関するもの	413件 ( 4.7% )
施設の利用に関するもの	609件 ( 6.9% )
電話の利用に関するもの	253件 ( 2.9% )
事務処理に関するもの	513件 ( 5.8% )
お客様向け文書に関するもの	162件 ( 1.8% )
その他	1,712件 ( 19.5% )
合計	8,799件 ( 100.0% )

- (注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。  
(注2)「その他」には、「年金制度に関するもの」「励ましのお言葉」などが含まれています。  
(注3)「職員の応接態度に関するもの」のうち、対応が良かったとのご意見や「その他」のうち「お礼」や「励ましのお言葉」の総数は5,290件でした。(前回は6,038件)

## コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

## 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26年1月22日(水)～24日(金)
③実施方法等	<p>コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお伺いしたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、回答をご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、自由欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)従来(平成21、22年度)は、お電話を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年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	12,468件
⑤回答件数(回答率)	6,323件 (50.7%)
⑤調査結果の概要	<p>設問1 「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。(有効回答数:6,287件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.1%</u> 【前回】81.5% 【前々回】82.9%</p> <p>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。(有効回答数:6,284件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>81.5%</u> 【前回】81.0% 【前々回】82.3%</p> <p>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。(有効回答数:6,285件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>83.9%</u> 【前回】83.5% 【前々回】84.9%</p> <p>設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。(有効回答数:6,275件)</p> <p>「満足」・「ほぼ満足」 <u>82.9%</u> 【前回】82.1% 【前々回】83.0%</p> <p>設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。(有効回答数:6,258件)</p> <p>「利用したい」 <u>97.6%</u> 【前回】96.9% 【前々回】93.0%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別調査結果においても若干の差はあるものの、大きな差は生じていない。</p> <p>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 : 1,601件]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お礼 <u>46.2%</u> 【前回】47.2% 【前々回】7.1%</li> <li>・コールセンターへの苦情・要望 <u>31.6%</u> 【前回】32.5% 【前々回】29.3% (相談内容、オペレーター対応、電話利用、アンケート実施等に関するご意見)</li> <li>・コールセンター以外への苦情・要望 <u>11.6%</u> 【前回】11.2% 【前々回】16.9% (日本年金機構からの送付物、年金制度等に関するご意見)</li> </ul>

## 外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

## 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

<p>①窓口調査・電話調査の概要</p>	<p>・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。</p> <p>(注)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4回目です。</p>
<p>②調査対象</p>	<p>[窓口調査]</p> <p>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)</p> <p>②年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)</p> <p>[電話調査]</p> <p>①年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)</p> <p>②年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)</p> <p>(注)年金事務所で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。</p>
<p>②調査日</p>	<p>[窓口調査]平成26年1月7日(火)～2月4日(火)</p> <p>[電話調査]平成26年1月22日(水)～1月29日(水)</p>
<p>③調査方法</p>	<p>[窓口調査]</p> <p>・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。年金相談では自身の年金加入記録及び老齢厚生年金の繰上げ受給に関する相談を、年金相談以外では30歳未満の者の国民年金保険料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。</p> <p>[電話調査]</p> <p>・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。年金相談では定年後の再雇用と年金受給に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金保険料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。</p> <p>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。</p>

<p>④調査項目と評価基準</p>	<p>1 来訪者(架電者)の満足度を評価するための調査</p> <p>(1)調査項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>③ていねいな説明(細目:説明内容、わかりやすい言葉)</li> <li>④訪問・架電目的の達成度(細目:疑問の解消度合)</li> <li>⑤全体としての満足度</li> </ul> <p>(2)評価基準[5段階評価]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「満足」: 評価5 (完璧に素晴らしく出来ている)</li> <li>・「やや満足」: 評価4 (完璧ではないが出来ている)</li> <li>・「普通」: 評価3 (評価すべき点もあるが、改善すべき点もある)</li> <li>・「やや不満」: 評価2 (改善点が目立つ)</li> <li>・「不満」: 評価1 (出来ていない)</li> </ul> <p>2 サービスレベルを客観的な視点で評価する調査</p> <p>(1)調査項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>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、質問のさえぎり、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)</li> <li>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)</li> <li>⑥質問に対して、窓口担当者のその場の対応を評価</li> </ul> <p>(2)評価基準[2段階評価]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「実践している」</li> <li>・「実践していない」</li> </ul>
<p>⑤外部調査機関</p>	<p>「株式会社インテージリサーチ」</p> <p>(注)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。</p> <p>(注)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」</p>

⑥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

[窓口調査]

・満足度を評価する調査

①全体としての満足度

「満足」「やや満足」 67.7%

【H24調査】81.3% 【H23調査】77.6% 【H22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)

「満足」「やや満足」 80.9%

【H24調査】86.4% 【H23調査】84.3% 【H22調査】78.3%

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」 93.6%

【H24調査】95.9% 【H23調査】91.8% 【H22調査】78.6%

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」 84.5%

【H24調査】92.1% 【H23調査】91.8% 【H22調査】80.4%

⑤訪問目的の達成度(疑問の解消割合)

「満足」「やや満足」 91.2%

【H24調査】95.9% 【H23調査】91.4% 【H22調査】78.3%

・サービスレベルを評価する調査

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」 89.9%

【H24調査】89.4% 【H23調査】88.4% 【H22調査】79.0%

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」 80.8%

【H24調査】85.4% 【H23調査】86.3% 【H22調査】83.7%

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」 64.8%

【H24調査】71.8% 【H23調査】61.2% 【H22調査】74.2%

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」 85.4%

【H24調査】90.0% 【H23調査】85.9% 【H22調査】72.6%

	<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」 84. 9%  【H24調査】90. 0% 【H23調査】86. 4% 【H22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%  【H24調査】100% 【H23調査】99. 7% 【H22調査】93. 1%</p> <hr/> <p>[電話調査]  ・満足度を評価する調査</p> <p>①全体としての満足度  「満足」「やや満足」 70. 2%  【H24調査】78. 2% 【H23調査】56. 7% 【H22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)  「満足」「やや満足」 84. 0%  【H24調査】89. 7% 【H23調査】82. 9% 【H22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)  「満足」「やや満足」 73. 6%  【H24調査】87. 7% 【H23調査】86. 4% 【H22調査】36. 2%</p> <p>④架電目的の達成度(疑問の解消度合)  「満足」「やや満足」 80. 0%  【H24調査】76. 0% 【H23調査】73. 7% 【H22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)  「実践している」 73. 1%  【H24調査】91. 4% 【H23調査】91. 1% 【H22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)  「実践している」 90. 8%  【H24調査】92. 8% 【H23調査】85. 4% 【H22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)  「実践している」 82. 6%  【H24調査】89. 4% 【H23調査】83. 8% 【H22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 「実践している」100% 【H24調査】100% 【H23調査】99.7% 【H22調査】88.5%</p>
<p>⑦窓口調査・電話調査結果の概要 [年金相談以外の窓口] ※各細目の平均</p>	<p>[窓口調査] ・満足度を評価する調査</p> <p>①全体としての満足度 「満足」「やや満足」73.7% 【H24調査】78.2% 【H23調査】77.6% 【H22調査】75.3%</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) 「満足」「やや満足」83.6% 【H24調査】85.1% 【H23調査】87.8% 【H22調査】83.5%</p> <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」88.6% 【H24調査】91.4% 【H23調査】83.5% 【H22調査】76.2%</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」85.4% 【H24調査】89.7% 【H23調査】92.6% 【H22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」89.7% 【H24調査】93.9% 【H23調査】95.2% 【H22調査】79.1%</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」90.1% 【H24調査】90.2% 【H23調査】88.8% 【H22調査】79.4%</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」82.6% 【H24調査】82.7% 【H23調査】90.2% 【H22調査】86.4%</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」64.0% 【H24調査】58.8% 【H23調査】69.7% 【H22調査】76.2%</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」 87. 8% 【H24調査】89. 3% 【H23調査】90. 8% 【H22調査】75. 9%</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」 88. 4% 【H24調査】89. 2% 【H23調査】90. 7% 【H22調査】83. 9%</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」99. 0% 【H24調査】100% 【H23調査】100% 【H22調査】95. 5%</p> <hr/> <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 「満足」「やや満足」 81. 7% 【H24調査】81. 4% 【H23調査】62. 9% 【H22調査】35. 9%</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) 「満足」「やや満足」 86. 8% 【H24調査】89. 2% 【H23調査】90. 4% 【H22調査】35. 0%</p> <p>③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」 83. 8% 【H24調査】90. 4% 【H23調査】81. 1% 【H22調査】32. 7%</p> <p>④架電目的の達成度(疑問の解消度合) 「満足」「やや満足」 91. 7% 【H24調査】92. 0% 【H23調査】77. 6% 【H22調査】30. 6%</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) 「実践している」 81. 8% 【H24調査】92. 6% 【H23調査】94. 5% 【H22調査】89. 5%</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) 「実践している」 92. 3% 【H24調査】91. 5% 【H23調査】85. 1% 【H22調査】59. 7%</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) 「実践している」 85. 5% 【H24調査】91. 0% 【H23調査】85. 7% 【H22調査】65. 4%</p> <p>④質問に対する窓口担当者のその場の対応 「実践している」99. 7% 【H24調査】100% 【H23調査】100% 【H22調査】85. 9%</p>
--	---