

『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』

[参考] 詳細結果等
(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)』……………	29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』……………	39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

(参考 1) 詳細結果①[お客様の属性] 1. 来訪のご用件

2. お客様の年齢

3. 来訪の回数

4. 待ち時間

5. 相談内容

6. 相談時間

(参考 2) 詳細結果②[基本的質問] 7. 来訪の満足度

8. 項目別の満足度

9. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

10. 電話の対応

(参考 3) 詳細結果③[随時質問] 11. 年金のご請求に関する質問

12. ねんきんネットに関する質問

(参考 4) 「ご意見・ご要望欄」(自由記載欄)の記載内容について

(参考 5) アンケート用紙

(参考 6) 年金事務所の待ち時間

(参考1) 詳細結果①[お客様の属性]

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、回答枚数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

1. 来訪のご用件

- 来訪のご用件は、「個人の用件」の割合が83.5%、「会社の用件」の割合が16.5%でした。
- 用件別で見た窓口の内訳は、「個人の用件」について、「年金相談窓口」の割合が83.3%、「年金相談以外の窓口」の割合が16.7%でした。
- 「会社の用件」について、「年金相談窓口」の割合が20.8%、「年金相談以外の窓口」の割合が79.2%となっており、「年金相談窓口」と回答された方には、社会保険労務士の方や金融機関の年金担当の方がおられました。

[用件の内訳]

個人の用件	会社の用件	【合計】
39,857件 83.5%	7,882件 16.5%	47,739件 100.0%

[用件別でみた窓口の内訳]

個人の用件			会社の用件		
年金相談窓口	年金相談以外の窓口	【合計】	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	【合計】
33,205件 83.3%	6,652件 16.7%	39,857件 100.0%	1,636件 20.8%	6,246件 79.2%	7,882件 100.0%

2. お客様の年齢

- お客様の年齢は、年金相談窓口では「60歳代」の割合が63.5%と最も高く、次に「50歳代」の割合が15.2%でした。また、年金相談以外の窓口では「40歳未満」の割合が25.1%と最も高く、次に「60歳代」の24.8%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	【合計】	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代以上	【合計】
総数	2,111件 5.9%	1,987件 5.6%	5,378件 15.2%	22,536件 63.5%	3,471件 9.8%	35,483件 100.0%	3,267件 25.1%	2,681件 20.6%	2,804件 21.6%	3,220件 24.8%	1,031件 7.9%	13,003件 100.0%
個人の用件	1,640件 5.0%	1,600件 4.8%	4,932件 14.9%	21,670件 65.5%	3,248件 9.8%	33,090件 100.0%	1,570件 23.7%	883件 13.3%	1,366件 20.6%	2,089件 31.5%	718件 10.8%	6,626件 100.0%
会社の用件	454件 28.0%	368件 22.7%	372件 22.9%	378件 23.3%	49件 ¹⁾ 3.0%	1,621件 100.0%	1,684件 27.0%	1,786件 28.7%	1,420件 22.8%	1,058件 17.0%	279件 4.5%	6,227件 100.0%
用件未回答	17件	19件	74件	488件	174件	772件	13件	12件	18件	73件	34件	150件
(参考)平成25年1月	1,596件 4.8%	1,452件 4.4%	5,073件 15.2%	22,801件 68.4%	2,404件 7.2%	33,326件 100.0%	2,883件 24.7%	2,360件 20.2%	2,663件 22.8%	2,890件 24.7%	887件 7.6%	11,683件 100.0%

3. 来訪の回数

- お客様の来訪回数は、年金相談窓口では「初めて」の割合が34.5%と最も高く、次に「2回目」の割合が28.5%でした。また、年金相談以外の窓口では、事業所関係のお客様も多いことから「5回目以上」の割合が47.1%と最も高くなりました。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
総数	12,115件 34.5%	10,023件 28.5%	5,921件 16.9%	2,269件 6.5%	4,784件 13.6%	35,112件 100.0%	2,980件 23.1%	1,957件 15.2%	1,379件 10.7%	521件 4.0%	6,078件 47.1%	12,915件 100.0%
個人の用件	11,715件 35.8%	9,702件 29.6%	5,727件 17.5%	2,169件 6.6%	3,437件 10.5%	32,750件 100.0%	2,622件 39.9%	1,663件 25.3%	1,070件 16.3%	404件 6.1%	812件 12.4%	6,571件 100.0%
会社の用件	148件 9.2%	100件 6.2%	73件 4.5%	34件 2.1%	1,254件 77.9%	1,609件 100.0%	318件 5.1%	262件 4.2%	273件 4.4%	106件 1.7%	5,239件 84.5%	6,198件 100.0%
用件未回答	252件	221件	121件	66件	93件	753件	40件	32件	36件	11件	27件	146件
(参考)平成25年1月	11,249件 34.1%	9,860件 29.9%	5,668件 17.2%	2,180件 6.6%	4,034件 12.2%	32,991件 100.0%	2,550件 22.0%	1,709件 14.7%	1,172件 10.1%	485件 4.2%	5,678件 49.0%	11,594件 100.0%

4. 待ち時間

- お客様の待ち時間は、年金相談窓口では「15分未満」の割合が64.6%と、最も高い結果でした。なお、30分未満の合計（「15分未満」+「15～29分」）で見た場合は、85.2%でした。
- 年金相談以外の窓口では、「15分未満」の割合が85.6%と、最も高い結果でした。なお、30分未満の合計（「15分未満」+「15～29分」）で見た場合は、95.6%でした。

（単位：件）

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口						
	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	【合計】	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	【合計】
総数	21,650件 64.6%	6,910件 20.6%	3,836件 11.4%	853件 2.5%	205件 0.6%	49件 0.1%	33,503件 100.0%	10,760件 85.6%	1,247件 9.9%	456件 3.6%	71件 0.6%	25件 0.2%	4件 0.0%	12,563件 100.0%
個人の用件	20,043件 64.2%	6,488件 20.8%	3,633件 11.6%	809件 2.6%	193件 0.6%	42件 0.1%	31,208件 100.0%	4,919件 78.1%	876件 13.9%	408件 6.5%	67件 1.1%	22件 0.3%	4件 0.1%	6,296件 100.0%
会社の用件	1,212件 77.1%	232件 14.8%	96件 6.1%	23件 1.5%	3件 0.2%	5件 0.3%	1,571件 100.0%	5,750件 93.8%	341件 5.6%	38件 0.6%	2件 0.0%	1件 0.0%	0件 0.0%	6,132件 100.0%
用件未回答	395件	190件	107件	21件	9件	2件	724件	91件	30件	10件	2件	2件	0件	135件
（参考）平成25年1月	17,942件 57.8%	6,701件 21.6%	4,614件 14.9%	1,330件 4.3%	376件 1.2%	82件 0.3%	31,045件 100.0%	9,656件 85.5%	1,025件 9.1%	468件 4.1%	103件 0.9%	37件 0.3%	6件 0.1%	11,295件 100.0%

※待ち時間は、上記の6区分でアンケートを行い、お客様が回答されたものです。

5. 相談内容

- お客様の相談内容は、年金相談窓口では、「1 年金請求」の割合が46. 2%と、最も高い結果となりました。また、年金相談以外の窓口では、「4 厚生年金(加入・諸変更等)」の割合が50. 9%、「5 国民年金(加入・免除等)」の割合が19. 3%となりました。

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	1年金請求	2年金相談 (1以外)	3年金加入記録 の確認・補正	【合計】	4厚生年金(加入・ 諸変更等)	5国民年金(加入・ 免除等)	6その他	【合計】
総数	16,620件 46.2%	15,434件 42.9%	3,904件 10.9%	35,958件 100.0%	6,645件 50.9%	2,516件 19.3%	3,891件 29.8%	13,052件 100.0%
個人の用件	15,527件 46.8%	14,135件 42.6%	3,543件 10.7%	33,205件 100.0%	1,764件 26.5%	2,283件 34.3%	2,605件 39.2%	6,652件 100.0%
会社の用件	761件 46.5%	614件 37.5%	261件 16.0%	1,636件 100.0%	4,811件 77.0%	207件 3.3%	1,228件 19.7%	6,246件 100.0%
用件未回答	332件	685件	100件	1,117件	70件	26件	58件	154件
(参考)平成25年1月	17,306件 51.4%	13,305件 39.5%	3,030件 9.0%	33,641件 100.0%	6,338件 54.1%	2,240件 19.1%	3,141件 26.8%	11,719件 100.0%

6. 相談時間

- お客様の相談時間は、年金相談窓口では、「15～29分」の割合37. 1%が最も高く、次いで「5～14分」の割合33. 0%となりましたが、30分以上の割合も20. 7%あります(H24調査の30分以上の割合も20. 7%)。また、年金相談以外の窓口では、「5分以内」の割合45. 9%が最も高くなりました。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～ 14分	15分～ 29分	30分～ 59分	60分以上	【合計】	5分未満	5分～ 14分	15分～ 29分	30分～ 59分	60分以上	【合計】
総数	2,999件 9.1%	10,825件 33.0%	12,180件 37.1%	5,817件 17.7%	977件 3.0%	32,798件 100.0%	5,540件 45.9%	4,096件 33.9%	1,733件 14.3%	630件 5.2%	83件 0.7%	12,082件 100.0%
個人の用件	2,632件 8.6%	10,115件 33.0%	11,511件 37.5%	5,504件 18.0%	898件 2.9%	30,660件 100.0%	1,555件 25.3%	2,558件 41.6%	1,434件 23.3%	534件 8.7%	68件 1.1%	6,149件 100.0%
会社の用件	300件 20.8%	499件 34.5%	402件 27.8%	181件 12.5%	63件 4.4%	1,445件 100.0%	3,949件 68.1%	1,486件 25.6%	270件 4.7%	85件 1.5%	12件 0.2%	5,802件 100.0%
用件未回答	67件	211件	267件	132件	16件	693件	36件	52件	29件	11件	3件	131件
(参考)平成25年1月	2,464件 8.0%	9,963件 32.5%	11,888件 38.8%	5,533件 18.1%	782件 2.6%	30,630件 100.0%	5,162件 47.6%	3,576件 33.0%	1,526件 14.1%	519件 4.8%	65件 0.6%	10,848件 100.0%

※待ち時間は、上記の6区分でアンケートを行い、お客様が回答されたものです。

(参考2) 詳細結果② [基本的質問]

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

7. 全体としての満足度

○ 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上（「満足」＋「やや満足」）の評価は、年金相談窓口で89.3%、年金相談以外の窓口で86.9%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	26,888件 79.0%	3,483件 10.2%	3,198件 9.4%	314件 0.9%	134件 0.4%	34,017件 100.0%	9,920件 78.8%	1,027件 8.2%	1,502件 11.9%	98件 0.8%	43件 0.3%	12,590件 100.0%
個人の用件	25,085件 79.2%	3,245件 10.2%	2,945件 9.3%	283件 0.9%	125件 0.4%	31,683件 100.0%	5,013件 78.6%	582件 9.1%	694件 10.9%	58件 0.9%	31件 0.5%	6,378件 100.0%
会社の用件	1,260件 80.1%	150件 9.5%	139件 8.8%	17件 1.1%	7件 0.4%	1,573件 100.0%	4,807件 79.1%	427件 7.0%	790件 13.0%	39件 0.6%	11件 0.2%	6,074件 100.0%
用件未回答	543件	88件	114件	14件	2件	761件	100件	18件	18件	1件	1件	138件
(参考)平成25年1月	24,456件 76.8%	3,468件 10.9%	3,397件 10.7%	349件 1.1%	154件 0.5%	31,824件 100.0%	8,835件 77.8%	939件 8.3%	1,444件 12.7%	103件 0.9%	41件 0.4%	11,362件 100.0%

8. 項目別の満足度

①職員のマナーや態度に対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で91.0%、年金相談以外の窓口で88.8%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	29,018件 83.1%	2,743件 7.9%	2,924件 8.4%	127件 0.4%	88件 0.3%	34,900件 100.0%	10,416件 81.1%	998件 7.8%	1,341件 10.4%	53件 0.4%	39件 0.3%	12,847件 100.0%
個人の用件	27,087件 83.3%	2,541件 7.8%	2,688件 8.3%	111件 0.3%	81件 0.2%	32,508件 100.0%	5,388件 82.6%	482件 7.4%	599件 9.2%	26件 0.4%	26件 0.4%	6,521件 100.0%
会社の用件	1,313件 81.7%	135件 8.4%	142件 8.8%	13件 0.8%	5件 0.3%	1,608件 100.0%	4,912件 79.5%	501件 8.1%	729件 11.8%	27件 0.4%	13件 0.2%	6,182件 100.0%
用件未回答	618件	67件	94件	3件	2件	784件	116件	15件	13件	0件	0件	144件
(参考)平成25年1月	26,625件 81.4%	2,765件 8.4%	3,085件 9.4%	145件 0.4%	104件 0.3%	32,724件 100.0%	9,257件 80.2%	871件 7.5%	1,305件 11.3%	55件 0.5%	54件 0.5%	11,542件 100.0%

②説明の分かりやすさ、充分さに対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で90.5%、年金相談以外の窓口で88.3%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	27,870件 81.0%	3,289件 9.6%	2,906件 8.4%	258件 0.7%	105件 0.3%	34,428件 100.0%	10,168件 80.1%	1,047件 8.2%	1,359件 10.7%	69件 0.5%	52件 0.4%	12,695件 100.0%
個人の用件	25,999件 81.1%	3,073件 9.6%	2,669件 8.3%	236件 0.7%	99件 0.3%	32,076件 100.0%	5,238件 81.3%	540件 8.4%	583件 9.1%	40件 0.6%	38件 0.6%	6,439件 100.0%
会社の用件	1,289件 80.9%	134件 8.4%	151件 9.5%	15件 0.9%	5件 0.3%	1,594件 100.0%	4,819件 78.8%	496件 8.1%	761件 12.4%	29件 0.5%	13件 0.2%	6,118件 100.0%
用件未回答	582件	82件	86件	7件	1件	758件	111件	11件	15件	0件	1件	138件
(参考)平成25年1月	25,358件 78.8%	3,284件 10.2%	3,132件 9.7%	298件 0.9%	128件 0.4%	32,200件 100.0%	8,985件 78.7%	986件 8.6%	1,312件 11.5%	82件 0.7%	50件 0.4%	11,415件 100.0%

③待ち時間に対する満足度

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で75. 1%、年金相談以外の窓口で83. 5%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	22,148件 64.5%	3,620件 10.5%	6,282件 18.3%	1,722件 5.0%	561件 1.6%	34,333件 100.0%	9,524件 75.1%	1,062件 8.4%	1,682件 13.3%	295件 2.3%	112件 0.9%	12,675件 100.0%
	個人の用件 64.2%	3,372件 10.5%	5,908件 18.5%	1,629件 5.1%	537件 1.7%	31,993件 100.0%	4,618件 72.0%	582件 9.1%	922件 14.4%	204件 3.2%	84件 1.3%	6,410件 100.0%
	会社の用件 71.8%	155件 9.7%	222件 13.9%	59件 3.7%	13件 0.8%	1,595件 100.0%	4,805件 78.4%	467件 7.6%	738件 12.0%	89件 1.5%	26件 0.4%	6,125件 100.0%
	用件未回答	455件	93件	152件	34件	745件	101件	13件	22件	2件	2件	140件
(参考)平成25年1月	18,639件 58.1%	3,574件 11.1%	6,761件 21.1%	2,281件 7.1%	837件 2.6%	32,092件 100.0%	8,426件 73.9%	943件 8.3%	1,624件 14.2%	293件 2.6%	122件 1.1%	11,408件 100.0%

④所内の設備、清潔感

・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で79. 6%、年金相談以外の窓口で80. 5%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	22,839件 66.7%	4,403件 12.9%	6,690件 19.5%	224件 0.7%	83件 0.2%	34,239件 100.0%	8,725件 68.8%	1,483件 11.7%	2,334件 18.4%	100件 0.8%	36件 0.3%	12,678件 100.0%
	個人の用件 66.4%	4,127件 12.9%	6,300件 19.7%	214件 0.7%	76件 0.2%	31,899件 100.0%	4,393件 68.4%	765件 11.9%	1,200件 18.7%	40件 0.6%	21件 0.3%	6,419件 100.0%
	会社の用件 72.9%	186件 11.7%	235件 14.7%	5件 0.3%	6件 0.4%	1,595件 100.0%	4,230件 69.1%	704件 11.5%	1,113件 18.2%	60件 1.0%	15件 0.2%	6,122件 100.0%
	用件未回答	494件	90件	155件	5件	745件	102件	14件	21件	0件	0件	137件
(参考)平成25年1月	20,013件 62.5%	4,367件 13.6%	7,246件 22.6%	287件 0.9%	110件 0.3%	32,023件 100.0%	7,745件 67.9%	1,289件 11.3%	2,213件 19.4%	100件 0.9%	54件 0.5%	11,401件 100.0%

9. 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度について、「解消された」と回答された方の割合は、年金相談窓口で97.3%、年金相談以外の窓口で 98.0%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	解消された	解消されなかった	【合計】	解消された	解消されなかった	【合計】
総数	32,761件	907件	33,668件	11,840件	236件	12,076件
	97.3%	2.7%	100.0%	98.0%	2.0%	100.0%
	30,640件	840件	31,480件	6,164件	152件	6,316件
	97.3%	2.7%	100.0%	97.6%	2.4%	100.0%
	1,459件	33件	1,492件	5,555件	79件	5,634件
個人の用件	97.8%	2.2%	100.0%	98.6%	1.4%	100.0%
	662件	34件	696件	121件	5件	126件
会社の用件	30,511件	976件	31,487件	10,515件	245件	10,760件
	96.9%	3.1%	100.0%	97.7%	2.3%	100.0%
用件未回答						
(参考)平成25年1月						

[備考1]実際の待ち時間が待ち時間の満足度に与える影響 -クロス集計-

①分析内容

・実際の待ち時間が、待ち時間の満足度とどのような関係にあるかを、クロス集計により分析。

②分析結果

・実際の待ち時間が30分未満であった来訪者の84.7%が、待ち時間について、「満足」または「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が30分以上では28.4%でした。

・「お客様へのお約束10か条」にあるように、待ち時間30分以内を目指すことが、お客様満足度向上につながるものと考えられます。

[実際の待ち時間別 待ち時間についての満足・やや満足の割合]

		待ち時間についての満足・やや満足の割合					
		割合	累積割合				
実際の待ち時間	15分未満	91.4%	15分未満 91.4%	30分未満 84.7%	1時間未満 79.6%	1時間半未満 78.5%	2時間未満 78.2%
	15～29分	57.7%	15分以上 46.0%	30分以上 28.4%	1時間以上 20.6%	1時間半以上 17.7%	2時間以上 17.4%
	30分～59分	30.6%					
	1時間～1時間半未満	21.5%					
	1時間半～2時間未満	17.7%					
	2時間以上	17.4%					

[備考2]年金事務所と街角の年金相談センターの区分集計

①分析内容

- ・満足度の各項目について、年金事務所と街角の年金相談センターと差異があるかを区分集計。

②分析結果

- ・各項目の満足度をみると、年金事務所と比べ、街角の年金相談センターでは特に「所内の設備、清潔感」についての満足度が高い結果となりました。また、「全体としての満足度」でも差が見られます。
- ・年金事務所での待ち時間の短縮に努めるとともに、今後とも街角の年金相談センターと連携を図り、年金事務所、街角の年金相談センター双方とも、一層のサービス向上に努める必要があると考えられます。
- ・年金事務所については、お客様が利用する待合スペース等の整理・整頓に努めて、所内の清潔感の向上を図るとともに、設備についてもハード面等の制約がありますが、さらなるサービスの向上に努める必要があると考えます。

[年金事務所・街角の年金相談センター別のお客様満足度の状況]

項目	年金事務所	街角の年金 相談センター	【全体】
職員のマナーや態度	90.1%	92.8%	90.4%
説明のわかりやすさ・充分さ	89.6%	92.1%	89.9%
待ち時間	76.9%	80.3%	77.3%
所内の設備、清潔感	78.7%	87.6%	79.8%
全体としての満足度	88.2%	92.2%	88.7%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合。(無回答除く)

[備考3]現役世代と高齢世代の区分集計

①分析内容

- ・満足度の各項目について、現役世代(年齢区分が「40歳未満」、「40歳代」及び「50歳代」)と高齢世代(年齢区分が「60歳代」及び「70歳以上」)と差異があるかを区分集計。

②分析結果

- ・各項目の満足度をみると、現役世代と高齢世代では、大きな差異は見られませんでした。
- ・現役世代、高齢世代を通じて、他の項目に比べて「待ち時間」についての満足度が低く、待ち時間の短縮が必要と考えられます。
- ・また、他の項目に比べて「所内の設備、清潔感」についての満足度も低く、お客様が利用する待合スペース等の整理・整頓やハード面等の制約がありますが設備についても、引き続きサービスの向上に努める必要があると考えます。

[年齢別のお客様満足度の状況]

項目	現役世代	高齢世代	【全体】
職員のマナーや態度	89.5%	91.6%	91.0%
説明のわかりやすさ・充分さ	89.1%	91.0%	90.5%
待ち時間	76.2%	74.6%	75.0%
所内の設備、清潔感	79.3%	79.6%	79.6%
全体としての満足度	88.0%	89.8%	89.3%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合。(無回答除く)

10. 電話の対応

(以前に年金事務所に架電されたことのある方に、その際の対応についてお伺いしました。)

(1) 電話に3コール以内に出たか

○ 年金事務所へ架電した際に3コール以内に「出た」回答の割合は、年金相談窓口で78.6%、年金相談以外の窓口で75.6%でした。

	年金相談窓口			年金相談以外の窓口		
	出た	出なかった	【合計】	出た	出なかった	【合計】
総数	8,192件 78.6%	2,230件 21.4%	10,422件 100.0%	4,225件 75.6%	1,364件 24.4%	5,589件 100.0%
個人の用件	7,263件 78.6%	1,983件 21.4%	9,246件 100.0%	1,510件 79.8%	383件 20.2%	1,893件 100.0%
会社の用件	746件 80.4%	182件 19.6%	928件 100.0%	2,680件 73.4%	970件 26.6%	3,650件 100.0%
用件未回答	183件	65件	248件	35件	11件	46件
(参考)平成25年1月	7,337件 77.7%	2,106件 22.3%	9,443件 100.0%	3,896件 76.6%	1,191件 23.4%	5,087件 100.0%

(2) 電話対応の満足度

○ 電話対応の満足度の「やや満足」以上(「満足」+「やや満足」)の評価は、年金相談窓口で76.4%、年金相談以外の窓口で73.2%でした。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	6,369件 60.4%	1,679件 15.9%	1,913件 18.1%	360件 3.4%	219件 2.1%	10,540件 100.0%	3,162件 55.7%	996件 17.5%	1,169件 20.6%	238件 4.2%	112件 2.0%	5,677件 100.0%
個人の用件	5,669件 60.9%	1,470件 15.8%	1,652件 17.7%	320件 3.4%	203件 2.2%	9,314件 100.0%	1,177件 61.4%	281件 14.7%	340件 17.7%	70件 3.6%	50件 2.6%	1,918件 100.0%
会社の用件	548件 57.8%	161件 17.0%	197件 20.8%	33件 3.5%	9件 0.9%	948件 100.0%	1,956件 52.7%	709件 19.1%	816件 22.0%	167件 4.5%	62件 1.7%	3,710件 100.0%
用件未回答	152件	48件	64件	7件	7件	278件	29件	6件	13件	1件	0件	49件
(参考)平成25年1月	5,547件 57.7%	1,617件 16.8%	1,836件 19.1%	380件 4.0%	240件 2.5%	9,620件 100.0%	2,911件 56.2%	869件 16.8%	1,082件 20.9%	195件 3.8%	122件 2.4%	5,179件 100.0%

(参考3) 詳細結果③ [任意質問]

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。
※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

11. 年金のご請求に関する質問

(1) 請求手続きされた年金の種類

- 「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方については、「老齢年金」の手続きをされた方の割合は75.1%、「障害年金」は3.7%、「遺族年金」は14.5%であり、「その他」の割合が6.8%でした。
- 「その他」の年金のご請求として主な回答は、未支給年金（お亡くなりになった方が受け取られていない死亡月までの年金）や脱退一時金の請求でした。

（注）「相談内容」の設問に「1. 年金請求」と回答された方は16,620件でしたが、そのうち手続きされた年金の種類を回答していただいた方は11,937件でした。

	老齢年金	障害年金	遺族年金	その他	【合計】
平成26年1月	8,961件 75.1%	441件 3.7%	1,729件 14.5%	806件 6.8%	11,937件 100.0%

(2) 老齢年金のご請求

① 請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が56.1%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が22.7%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が21.1%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成26年1月	1,753件 21.1%	4,658件 56.1%	1,885件 22.7%	8,296件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く37. 2%、次いで「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が32. 5%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が24. 6%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成26年1月	888件 32.5%	674件 24.6%	1,017件 37.2%	157件 5.7%	2,736件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が35. 8%、「2回目」と回答された方が32. 0%であり、「3回目」以上と回答された方が32. 2%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
- ・添付書類に不足(例えば、60歳になった後に発行された住民票や、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため。
 - ・前回は年金の請求ではなく、年金加入記録の確認や必要となる添付書類の確認などの相談が目的だったため。

(注1)「2回目」以上と回答された方の中には、今回の相談内容と別の用件での来訪回数が含まれているケースがあります。

(注2)集計は「個人の用件」で来訪された方について行いましたが、これらの中にも、ご本人以外に、社会保険労務士や金融機関の年金担当者が複数のお客様の代理人として、複数回請求手続きに来られているケースもあります。(障害年金、遺族年金、その他についても同様です)

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成26年1月	3,172件 35.8%	2,831件 32.0%	1,221件 13.8%	441件 5.0%	1,193件 13.5%	8,858件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が81.5%、「完了しなかった」と回答された方が18.5%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成26年1月	6,793件 81.5%	1,545件 18.5%	8,338件 100.0%

(3)障害年金のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が21.7%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が26.0%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が52.3%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成26年1月	205件 52.3%	85件 21.7%	102件 26.0%	392件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く45.1%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が30.3%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が14.5%、でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成26年1月	46件 14.5%	96件 30.3%	143件 45.1%	32件 10.1%	317件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が21.8%、「2回目」と回答された方が23.0%であり、「3回目」以上と回答された方が55.2%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・添付書類に不足(例えば、診断書)があったため。
 - ・請求書の記入内容に誤り(例えば、初診日・障害認定日)があったため。
 - ・初めて相談に来訪された際は、障害年金の相談、2回目では初診日の確認、3回目で添付書類を提出したため。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成26年1月	95件 21.8%	100件 23.0%	76件 17.5%	46件 10.6%	118件 27.1%	435件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が53.9%、「完了しなかった」と回答された方が46.1%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成26年1月	220件 53.9%	188件 46.1%	408件 100.0%

(4)遺族年金のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が43. 3%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が25. 2%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が31. 5%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成26年1月	498件 31.5%	683件 43.3%	398件 25.2%	1,579件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く53. 6%、次いで「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が22. 6%、「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が19. 0%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成26年1月	150件 19.0%	178件 22.6%	422件 53.6%	38件 4.8%	788件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が48.9%、「2回目」と回答された方が26.5%であり、「3回目」以上と回答された方が24.5%でした。
- 来訪の回数について、「2回目」以上と回答された方が、前回の来訪で手続きが完了しなかった主な理由は以下のとおりでした。
 - ・添付書類に不足(例えば、亡くなられた方との続柄がわかる書類や、国家公務員などの共済組合の加入期間確認通知書)があったため。
 - ・前回は請求書をもらうことを含め、請求に必要となる添付書類の確認などの相談が目的だったため。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成26年1月	838件 48.9%	454件 26.5%	204件 11.9%	64件 3.7%	152件 8.9%	1,712件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が83.8%、「完了しなかった」と回答された方が16.2%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成26年1月	1,358件 83.8%	263件 16.2%	1,621件 100.0%

(5)その他のご請求

①請求手続きのわかりやすさ

- 請求手続きのわかりやすさについては、「簡単だった」と回答された方の割合が62.2%、「どちらとも言えない」と回答された方の割合が20.5%であり、「煩雑だった」と回答された方の割合が17.3%でした。

[請求手続きのわかりやすさ]

	煩雑だった	簡単だった	どちらとも言えない	【合計】
平成26年1月	125件 17.3%	449件 62.2%	148件 20.5%	722件 100.0%

②請求手続きが煩雑な理由

- 請求手続きが「煩雑だった」理由については、「添付する書類が多すぎる」と回答された方の割合が最も高く46.5%、次いで「請求書の見方・用語の意味がわからない」と回答された方の割合が22.1%、「請求書の記入がむずかしい」と回答された方の割合が19.7%でした。

[請求手続きが「煩雑だった」理由(複数回答)]

	請求書の見方・ 用語の意味が わからない	請求書の記入 がむずかしい	添付する書類 が多すぎる	その他	【合計】
平成26年1月	47件 22.1%	42件 19.7%	99件 46.5%	25件 11.7%	213件 100.0%

③来訪の回数

- ご請求で来訪された方の訪問回数は、「初めて」と回答された方が40.0%、「2回目」と回答された方が28.6%であり、「3回目」以上と回答された方が31.4%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「来訪の回数」<個人の用件>]

	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	【合計】
平成26年1月	317件 40.0%	227件 28.6%	118件 14.9%	49件 6.2%	82件 10.3%	793件 100.0%

④今回の来訪で手続きは完了したか

- ご請求で来訪された方の手続きについては、「完了した」と回答された方が79.2%、「完了しなかった」と回答された方が20.8%でした。

[年金のご請求で来訪された方の「手続きの完了」<個人の用件>]

	完了した	完了しなかった	【合計】
平成26年1月	587件 79.2%	154件 20.8%	741件 100.0%

12. ねんきんネットに関する質問

(1)ねんきんネットの利用状況

①ねんきんネットの地用状況

- 「ねんきんネット」について、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」と回答された方の割合の合計は、年金相談窓口で66.7%、年金相談以外の窓口で66.5%でした。
- 「利用したことがある」と回答された方の割合は、年金相談窓口で8.5%、年金相談以外の窓口で10.1%でした。

[ねんきんネットの利用状況]

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】
平成26年1月	1,811件 8.5%	12,375件 58.2%	7,075件 33.3%	21,261件 100.0%	742件 10.1%	4,130件 56.4%	2,451件 33.5%	7,323件 100.0%
(参考)平成25年1月	1,343件 6.7%	10,467件 52.6%	8,088件 40.6%	19,898件 100.0%	548件 8.4%	3,560件 54.3%	2,444件 37.3%	6,552件 100.0%

[年齢別にみたねんきんネットの利用状況]

	利用したことがある	知っているが利用したことはない	知らない	【合計】
40歳未満	287件 8.5%	1,588件 46.9%	1,511件 44.6%	3,386件 100.0%
40歳代	324件 10.6%	1,775件 58.3%	945件 31.0%	3,044件 100.0%
50歳代	480件 10.0%	2,853件 59.6%	1,454件 30.4%	4,787件 100.0%
60歳代	1,365件 9.2%	9,214件 62.1%	4,262件 28.7%	14,841件 100.0%
70歳以上	81件 3.5%	945件 41.4%	1,258件 55.1%	2,284件 100.0%

(注)年金相談窓口と年金相談以外の窓口の合計

②ねんきんネットを利用しない理由

- ねんきんネットを「利用したことがない」と回答された方にお聞きしたねんきんネットを利用しない理由については、「年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい」と回答された方が、年金相談窓口で34.6%、年金相談以外の窓口で43.8%と最も高く、次いで年金相談窓口では「自宅にパソコンがない」で30.4%、年金相談以外の窓口では「利用登録が面倒」で26.9%でした。

[利用したことがない理由(複数回答)]

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい	その他	【合計】	自宅にパソコンがない	利用登録が面倒	年金加入記録の確認ならねんきん定期便でよい	その他	【合計】
平成26年1月	3,613件 30.4%	2,844件 23.9%	4,115件 34.6%	1,329件 11.2%	11,901件 100.0%	598件 15.0%	1,074件 26.9%	1,746件 43.8%	568件 14.2%	3,986件 100.0%
(参考)平成25年1月	2,987件 29.1%	2,236件 21.8%	3,868件 37.6%	1,189件 11.6%	10,280件 100.0%	578件 16.6%	909件 26.1%	1,519件 43.5%	482件 13.8%	3,488件 100.0%

(2)ねんきんネットの使いやすさ

- ねんきんネットを「利用したことがある」と回答された方にお聞きしたねんきんネットの使いやすさについては、「利用しやすかった」と回答された方が、年金相談窓口で39.7%、年金相談以外の窓口で41.4%でした。
- 一方で、「利用登録が面倒だった」と回答された方が、年金相談窓口で27.4%、年金相談以外の窓口で30.8%であり、「画面の操作・見方がわかりにくかった」と回答された方も、年金相談窓口で25.3%、年金相談以外の窓口で18.8%でした。

[ねんきんネットの使いやすさ(複数回答)]

	年金相談窓口					年金相談以外の窓口				
	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	【合計】	利用しやすかった	利用登録が面倒だった	画面の操作・見方がわかりにくかった	もっと機能を追加してほしい	【合計】
平成26年1月	901件 39.7%	623件 27.4%	575件 25.3%	172件 7.6%	2,271件 100.0%	366件 41.4%	273件 30.8%	166件 18.8%	80件 9.0%	885件 100.0%
(参考)平成25年1月	762件 45.0%	418件 24.7%	351件 20.7%	161件 9.5%	1,692件 100.0%	271件 40.5%	217件 32.4%	114件 17.0%	67件 10.0%	669件 100.0%

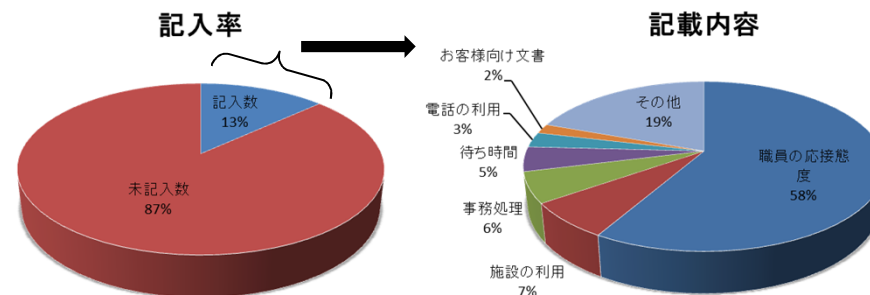
(参考4) ご意見・ご要望欄」の記載内容について

※無回答を除いた有効回答件数で集計しているため、総数と異なる場合があります。

※小数点以下を端数処理しているため、合計値と異なる場合があります。

○ アンケートでは、その他、お客様のご意見・ご要望をお聞きました。その記入状況は以下のとおりでした。

	回収枚数	記入枚数	記入率
総数	49,010枚	6,459枚	13.2%
個人の用件	39,857枚	5,414枚	13.6%
会社の用件	7,882枚	916枚	11.6%
用件未回答	1,271枚	129枚	10.1%
(参考)平成25年1月	45,360枚	6,153枚	13.6%



[自由記載欄に記入された方でみた場合の「全体としての満足度」]

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	【合計】
総数	4,922件 79.5%	549件 8.9%	497件 8.0%	133件 2.1%	87件 1.4%	6,188件 100.0%
個人の用件	4,187件 80.1%	476件 9.1%	379件 7.3%	103件 2.0%	79件 1.5%	5,224件 100.0%
会社の用件	673件 76.4%	64件 7.3%	111件 12.6%	26件 3.0%	7件 0.8%	881件 100.0%
用件未回答	62件	9件	7件	4件	1件	83件
(参考)平成25年1月	4,505件 76.3%	572件 9.7%	569件 9.6%	152件 2.6%	104件 1.8%	5,902件 100.0%

(注)「全体としての満足度」についての質問に回答された方全体でみた場合、年金相談窓口は「満足」79.2%、「やや満足」10.2%、「普通」9.4%、「やや不満」0.9%、「不満」0.4%であり、年金相談以外の窓口では「満足」78.8%、「やや満足」8.2%、「普通」11.9%、「やや不満」0.8%、「不満」0.3%となります。

[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。

○ 主なご意見・ご要望

職員の応接態度に関するもの

- 表情が無愛想。笑顔で対応して欲しい。
- 早口な人が多く、聞きとりにくい。
- 窓口に清潔感のない職員がいることがある。
- 対応する職員によってスキルに差がある。
- 前回来た時のやりとりの申し送りを職員間ですべき。
- 入口の受付は年金事務所の顔だという認識を。親切でなかったり感じの悪い対応をされることがある。
- 窓口の向こうの職員の態度や話し声が聞こえて気になる。
- 説明内容に専門用語が多く、一般の人にはわかりにくい。

待ち時間に関するもの

- 5分の用なのに1時間も待つことがある。混雑状況を伝えるべき。
- 待っている人がいるのに、空いているブースがある。奥の職員は状況が見えているのか。
- 待ち時間の案内が合っていない。
- 日によるのかもしれないが、今回は待たずに済んだ。以前よりは待ち時間は短くなったと感じる。

施設の利用に関するもの

- 駐車場が狭く、駐車できる台数が少ない。いつも混んでいる。
- 室内が少し暗いのでは。
- 暖房が強すぎる(弱すぎる)。
- カウンターで相談する時、周りが気になる。パーテーションがあっても声が漏れる。
- 事務所の場所がわかりにくい。看板など分かりやすい表示を。
- 待合室に観葉植物や雑誌、無料の給茶機があればいい。トイレにカバン掛けが欲しい。

電話の利用に関するもの

- いつも話中でありなかなか繋がらない。電話回線が少ないのではないか。
- 担当がすぐ対応できない場合に折り返しの電話がなかなか掛かってこない。

事務処理に関するもの

- 手続きのために添付する書類や、記載する書類も多い。もっと簡素化できないか。
- 年金手続きが完了しても、年金が出るまでに数か月かかる。もっと早く支払えないか。
- 保険証が手元に届くまでの時間がかかる。以前のように窓口で即日発行できるようにして欲しい。

お客様向け文書に関するもの

- 日本年金機構から送られてくるものは、専門用語も多く一般の人にはわかりにくい。
- 記載説明を見てもよくわからない。
- 結局、年金事務所へ行って説明を聞きにいかないといけない。
- 文章も不安感を煽るように感じるものがある。

その他

（広報に関するもの）

- 学生納付特例など、話を聞いて初めて知ることがあるので、もっと情報発信したらいいのでは。
- 相談の予約ができることをもっとアピールすべき。
- パンフレットに年金事務所の電話番号が印刷されていないので、どこに問い合わせればいいかわからなかった。
- 保険料額が上がることや年金の受給額が下がることなどの案内は、インターネットではなく、テレビなどのメディアで行うべき。

（日本年金機構に関するもの）

- 人員削減に努めるべき。
- 通知が多すぎる。見直して経費削減すべき。
- 市町村の窓口との連携はとれているのか。役場の窓口で、年金の知識が不足している。
- 若い人達にもっと関心を示してほしいので、高校の授業や講座など開講して色々と教えてほしい。
- このようなアンケートに時間と手間を掛けるのはいかなものか。

(年金制度に関するもの)

- 年金額が毎年減ってしまい、生活に影響が出る。
- 複数の年金制度に加入している場合、国でまとめて管理し、手続きもワンストップサービスにすべき。
- 少子高齢化が進んでいるので、将来、子供達が年金をもらえるのかが不安。
- 年金より生活保護の方が金額が高いのはおかしい。
- 年金制度が将来も継続されるよう強く希望する。

(お褒め、励まし)

- 初めての訪問で不安だったが、親切丁寧に対応してくれて満足している。これからもそうあってほしい。
- 以前とくらべ、職員の対応がとても良くなっている。
- 安心してなんでも相談できる。
- 入口の受付の人がとても親切で助かった。
- 待ち時間が長いと聞いていたが、すぐ対応してくれ、手続きがスムーズに済んだ。
- 相談に予約制があり、非常に助かる。
- インターネットで混雑状況がわかるので便利になった。
- 職員全員の対応がたいへん気持ちよかった。
- このようなアンケートを通じ、改善する姿勢を続けてほしい。

お客様の声をお聞かせください

- 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的としてアンケートを実施しています。
- お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

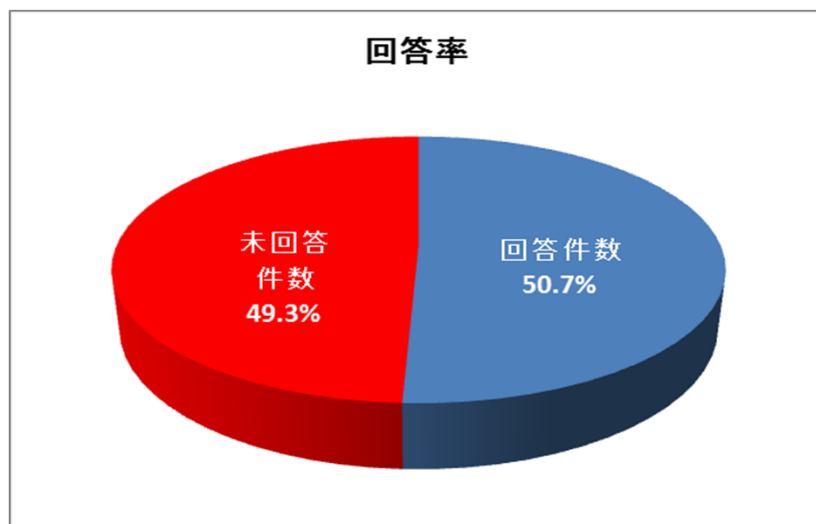
- 1 コールセンターお客様満足度調査（CS調査）の概要
- 2 アンケートの回答結果

[参考] コールセンターの状況

1 コールセンターお客様満足度調査(CS調査)の概要

- ・ 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26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伺い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	3,190 件	1,658件	52.0%
第2コールセンター	4,416 件	2,280件	51.6%
第3コールセンター	4,862 件	2,385件	49.1%
全 体	12,468 件	6,323件	50.7%



送付件数12,468件に対して6,323件(50.7%)(平成26年3月10日時点)の回答があった。(平成24年度実績:送付件数10,456件/回答率64.1%)

2 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伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	843件(51.2%)	516件(31.3%)	247件(15.0%)	27件(1.6%)	15件(0.9%)
第2コールセンター	1,209件(53.4%)	657件(29.0%)	345件(15.2%)	34件(1.5%)	21件(0.9%)
第3コールセンター	1,265件(53.3%)	672件(28.3%)	371件(15.6%)	43件(1.8%)	22件(0.9%)
全 体	3,317件(52.8%)	1,845件(29.3%)	963件(15.3%)	104件(1.7%)	58件(0.9%)
(参考)平成25年1月	(51.6%)	(29.9%)	(15.5%)	(1.6%)	(0.7%)

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、82.1%であり、昨年(81.5%)とほぼ同水準を維持している。

コールセンターの対応に対して全体的によい印象を持ていただいていることがわかる。

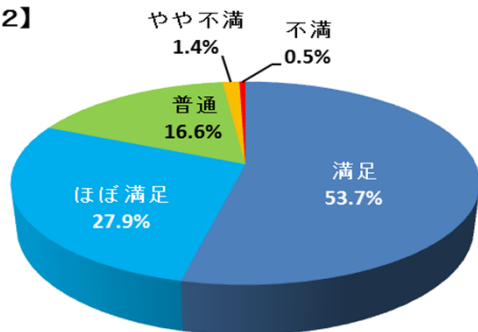
「満足」の割合は、第2、第3コールセンターがやや高くなっている。

【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どうか、お伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	849件(51.6%)	480件(29.2%)	282件(17.1%)	25件(1.5%)	9件(0.5%)
第2コールセンター	1,251件(55.1%)	619件(27.3%)	357件(15.7%)	29件(1.3%)	13件(0.6%)
第3コールセンター	1,273件(53.7%)	652件(27.5%)	403件(17.0%)	33件(1.4%)	9件(0.4%)
全 体	3,373件(53.7%)	1,751件(27.9%)	1,042件(16.6%)	87件(1.4%)	31件(0.5%)
(参考)平成25年1月	(52.1%)	(28.9%)	(16.6%)	(1.4%)	(0.6%)

【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81.5%であり、昨年(81.0%)とほぼ同水準を維持している。

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。

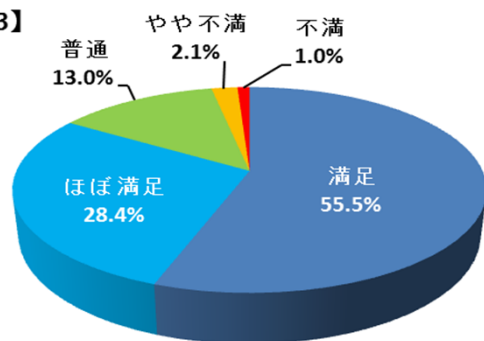
「満足」の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

【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たかどうか、お伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	905件(54.8%)	473件(28.7%)	218件(13.2%)	37件(2.2%)	17件(1.0%)
第2コールセンター	1,259件(55.6%)	647件(28.6%)	284件(12.5%)	52件(2.3%)	24件(1.1%)
第3コールセンター	1,323件(55.8%)	665件(28.1%)	316件(13.3%)	44件(1.9%)	21件(0.9%)
全 体	3,487件(55.5%)	1,785件(28.4%)	818件(13.0%)	133件(2.1%)	62件(1.0%)
(参考)平成25年1月	(54.9%)	(28.6%)	(13.0%)	(1.9%)	(1.0%)

【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83.9%であり、昨年(83.5%)とほぼ同水準を維持している。

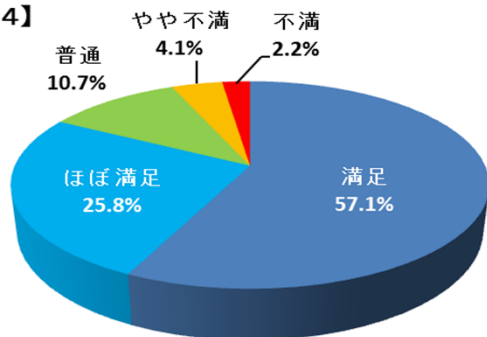
オペレータは概ねお客様の話をよく聞き、相談内容を把握していることがわかる。満足の割合は、第2、第3コールセンターがやや高くなっている。

【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どうか、お伺いしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	982件(59.4%)	397件(24.0%)	184件(11.1%)	63件(3.8%)	28件(1.7%)
第2コールセンター	1,270件(56.3%)	586件(26.0%)	240件(10.6%)	91件(4.0%)	70件(3.1%)
第3コールセンター	1,331件(56.3%)	636件(26.9%)	250件(10.6%)	104件(4.4%)	43件(1.8%)
全 体	3,583件(57.1%)	1,619件(25.8%)	674件(10.7%)	258件(4.1%)	141件(2.2%)
(参考)平成25年1月	(54.5%)	(27.6%)	(10.9%)	(3.8%)	(2.2%)

【問4】



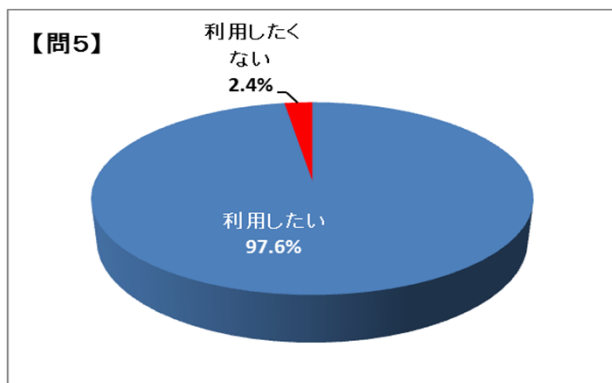
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は82.9%であり、昨年(82.1%)とほぼ同水準を維持している。

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」をまた利用されますか。

問5は、お客様が「ねんきんダイヤル」を利用された結果、再度、「ねんきんダイヤル」を利用される意思があるかどうか、お伺いしています。

	利用したい	利用したくない
第1コールセンター	1,603件 (97.7%)	38件 (2.3%)
第2コールセンター	2,196件 (97.4%)	59件 (2.6%)
第3コールセンター	2,307件 (97.7%)	55件 (2.3%)
全 体	6,106件 (97.6%)	152件 (2.4%)
(参考)平成25年1月	(96.9%)	(2.2%)



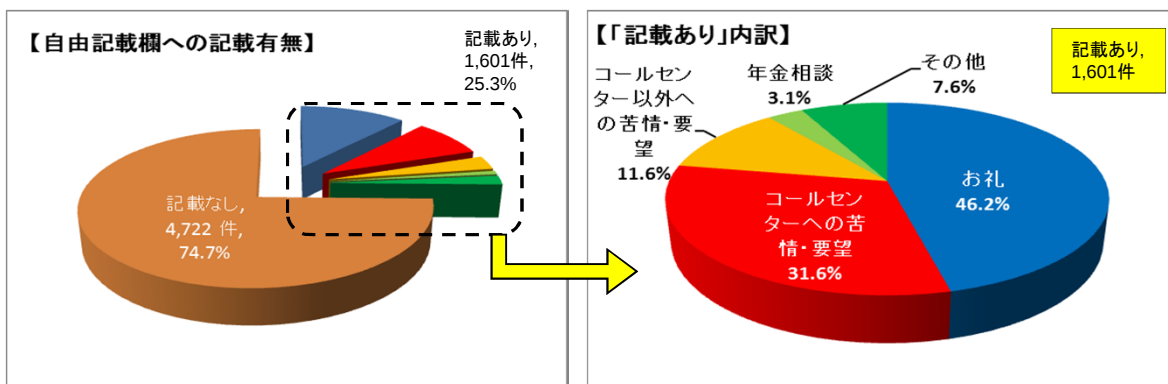
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、利用したいとお答えいただいたお客様は97.6%であり、昨年(96.9%)とほぼ同水準を維持している。

「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が、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伺いしています。

	お礼	コールセンターへの苦情・要望	コールセンター以外への苦情・要望	年金に関する疑問・質問	その他
第1コールセンター	184件 (46.1%)	143件 (35.8%)	30件 (7.5%)	14件 (3.5%)	28件 (7.0%)
第2コールセンター	260件 (44.6%)	176件 (30.2%)	84件 (14.4%)	19件 (3.3%)	44件 (7.5%)
第3コールセンター	295件 (47.7%)	187件 (30.2%)	71件 (11.5%)	17件 (2.7%)	49件 (7.9%)
全 体	739件 (46.2%)	506件 (31.6%)	185件 (11.6%)	50件 (3.1%)	121件 (7.6%)
(参考)平成25年1月	(47.1%)	(29.3%)	(11.2%)	(1.2%)	(8.0%)



アンケートの自由記入欄に記入いただいたお客様は、1,601件で全体6,323件の25.3%であった。そのうち、お礼が46.2%、コールセンターに対する苦情・要望が31.6%、コールセンター以外への苦情・要望が11.6%であった。

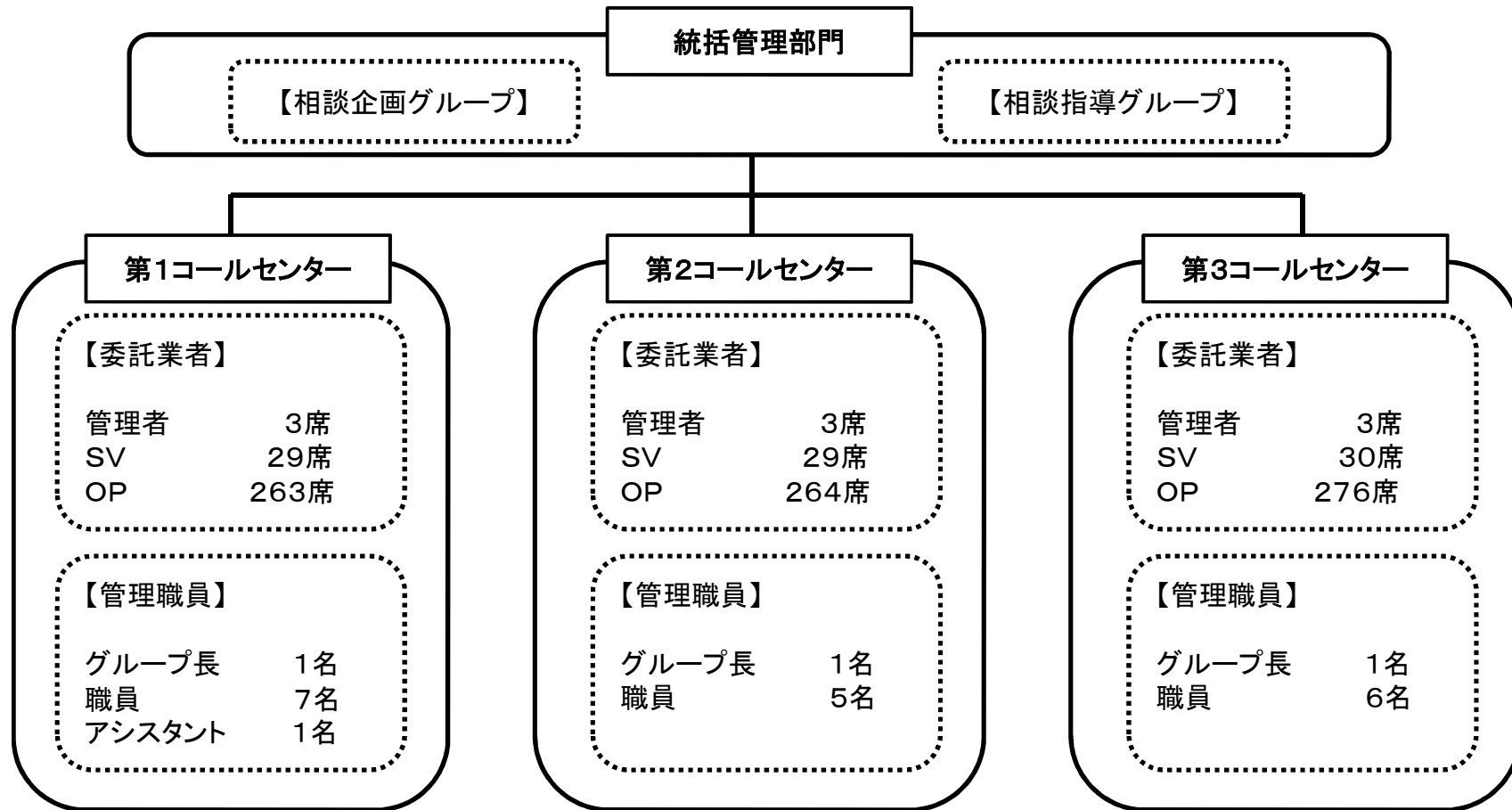
自由記入欄の内容別件数表

	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（コールセンター等に対するお礼、お褒め、励まし）	739件	46.2%	184件	46.1%	260件	44.6%	295件	47.7%
コールセンターへの苦情・要望	506件	31.6%	143件	35.8%	176件	30.2%	187件	30.2%
相談内容 （相談の内容に関するもの：「説明が理解できなかった。」等）	198件	12.4%	54件	13.5%	73件	12.5%	71件	11.5%
相談対応 （オペレーターへの応接態度に関するもの：「事務的な対応だった。」等）	146件	9.1%	43件	10.8%	48件	8.2%	55件	8.9%
電話関係 （電話の利用に関するもの：「電話がなかなか繋がらない。」等）	71件	4.4%	19件	4.8%	26件	4.5%	26件	4.2%
アンケート （アンケート実施に関するもの：「アンケートは無駄である。」等）	32件	2.0%	12件	3.0%	10件	1.7%	10件	1.6%
その他 （上記のいずれにも当てはまらないもの）	59件	3.7%	15件	3.8%	19件	3.3%	25件	4.0%
コールセンター以外への苦情・要望	185件	11.6%	30件	7.5%	84件	14.4%	71件	11.5%
送付物 （日本年金機構からの送付物に関するもの：「送付物が届いていない。」等）	42件	2.6%	4件	1.0%	18件	3.1%	20件	3.2%
年金制度・事務処理 （年金制度、日本年金機構への評価・批判、日本年金機構の業務に関するもの：「年金制度が分かりにくい。」等）	118件	7.4%	20件	5.0%	56件	9.6%	42件	6.8%
その他 （上記のいずれにも当てはまらないもの）	25件	1.6%	6件	1.5%	10件	1.7%	9件	1.5%
年金に関する疑問・質問	50件	3.1%	14件	3.5%	19件	3.3%	17件	2.7%
その他	121件	7.6%	28件	7.0%	44件	7.5%	49件	7.9%
合計	1,601件	100.0%	399件	100.0%	583件	100.0%	619件	100.0%

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)



外部調査機関による年金事務所等の窓口調査・電話調査

- (参考 1) 調査細目の結果①〔窓口調査〕
 - 1. 来訪者の満足度
 - 2. サービスレベル
- (参考 2) 調査細目の結果②〔電話調査〕
 - 1. 来訪者の満足度
 - 2. サービスレベル
- (参考 3) 年金事務所と街角の年金相談センターとの比較
- (参考 4) ブロック間の比較
- (参考 5) 質問設定内容
- (参考 6) 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]

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 来訪時の満足度

(「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80.9%、年金相談以外の窓口で83.6%でした。
- 「対応の早さ」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口が95.3%、年金相談以外の窓口が98.7%といずれももっとも高い結果でした。
- 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56.9%、年金相談以外の窓口で58.9%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26年1月	56.9%	78.1%	93.1%	95.3%	80.9%
(参考)平成25年1月	77.7%	82.6%	91.7%	93.4%	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

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の早さ	【平均】
平成26年1月	58.9%	86.3%	90.4%	98.7%	83.6%
(参考)平成25年1月	66.0%	86.5%	89.7%	98.1%	85.1%

(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

(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93.6%、年金相談以外の窓口で88.6%でした。
- 「プライバシーへの配慮」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で83.7%でしたが、年金相談以外の窓口では72.1%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26年1月	91.5%	83.7%	99.1%	100.0%	93.6%
(参考)平成25年1月	90.4%	94.2%	99.4%	99.7%	95.9%

(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

	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26年1月	91.3%	72.1%	91.3%	99.7%	88.6%
(参考)平成25年1月	93.3%	80.4%	92.0%	100.0%	91.4%

(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

(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84.5%、年金相談以外の窓口で85.4%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75.1%、年金相談以外の窓口で78.5%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93.9%、年金相談以外の窓口で92.3%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26年1月	75.1%	93.9%	84.5%
(参考)平成25年1月	85.4%	98.9%	92.1%

(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

(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26年1月	78.5%	92.3%	85.4%
(参考)平成25年1月	80.1%	99.4%	89.7%

(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91.2%、年金相談以外の窓口で89.7%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26年1月	91.2%
(参考)平成25年1月	95.9%

(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26年1月	89.7%
(参考)平成25年1月	93.9%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

(5)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67.7%（「満足」32.3%、「やや満足」35.4%）、年金相談以外の窓口では73.7%（「満足」33.3%、「やや満足」40.4%）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26年1月	32.3%	35.4%	26.5%	4.7%	1.1%
(参考)平成25年1月	45.7%	35.5%	15.7%	2.5%	0.6%

(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26年1月	33.3%	40.4%	19.9%	4.2%	2.2%
(参考)平成25年1月	41.7%	36.5%	18.9%	1.9%	1.0%

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89.9%、年金相談以外の窓口で90.1%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85.9%、「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85.9%、年金相談以外の窓口で86.2%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26年1月	94.2%	93.1%	85.9%	78.2%	98.3%	85.9%	93.4%	89.9%
(参考) 平成25年1月	94.5%	93.4%	84.6%	79.6%	97.5%	85.7%	90.6%	89.4%

(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かったため、「実践していない」と評価されてしまった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26年1月	90.7%	95.5%	99.7%	96.5%	86.2%	94.2%	90.1%
(参考) 平成25年1月	92.3%	96.5%	99.0%	98.4%	90.4%	97.1%	90.2%

(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80.8%、年金相談以外の窓口で82.6%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68.0%、年金相談以外の窓口で77.6%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26年1月	93.6%	68.0%	80.8%
(参考)平成25年1月	92.3%	78.5%	85.4%

(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26年1月	87.5%	77.6%	82.6%
(参考)平成25年1月	83.3%	82.1%	82.7%

(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64. 8%、年金相談以外の窓口で64. 0%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26年1月	66.3%	63.3%	64.8%
(参考)平成25年1月	71.3%	72.2%	71.8%

(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26年1月	65.4%	62.5%	64.0%
(参考)平成25年1月	59.3%	58.3%	58.8%

〔備考1〕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92.5%、年金相談以外の窓口で94.6%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25.7%、年金相談以外の窓口で28.2%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90.3%、年金相談以外の窓口で87.5%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26.5%、年金相談以外の窓口で24.0%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	66.9%	11.6%	5.5%	8.6%	92.5%
年金相談以外の窓口	66.3%	11.9%	5.8%	10.6%	94.6%

〔「『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	63.8%	14.4%	4.4%	7.7%	90.3%
年金相談以外の窓口	63.5%	11.5%	6.7%	5.8%	87.5%

(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85.4%、年金相談以外の窓口で87.8%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79.0%、年金相談以外の窓口で74.4%、「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」の割合が、年金相談窓口で78.7%、年金相談以外の窓口で82.7%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26年1月	86.2%	89.0%	93.4%	85.6%	79.0%	86.2%	78.7%	85.4%
(参考)平成25年1月	91.2%	96.1%	96.4%	92.6%	80.7%	88.4%	84.6%	90.0%

(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26年1月	94.9%	90.4%	95.5%	85.9%	74.4%	90.7%	82.7%	87.8%
(参考)平成25年1月	96.2%	92.0%	95.8%	88.8%	79.2%	87.8%	85.3%	89.3%

(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84.9%、年金相談以外の窓口で88.4%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66.0%、「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68.8%、年金相談以外の窓口で67.6%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」「お気をつけてお帰ってください」「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	お客様にとってプラスとなる「もう一言」がある	【平均】
平成26年1月	97.0%	66.0%	96.7%	78.2%	91.7%	68.8%	95.9%	84.9%
(参考)平成25年1月	97.0%	78.5%	97.5%	92.3%	98.1%	76.9%	—	90.0%

(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」「お気をつけてお帰ってください」「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	お客様にとってプラスとなる「もう一言」がある	【平均】
平成26年1月	96.5%	93.9%	94.2%	78.8%	92.0%	67.6%	95.5%	88.4%
(参考)平成25年1月	95.8%	93.9%	93.9%	87.2%	97.1%	67.0%	—	89.2%

[備考2]あいさつと「笑顔とお辞儀」

- 「お客様がお帰りの際には『ありがとうございました』『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90.3%、年金相談以外の窓口で89.7%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20.4%、年金相談以外の窓口では21.5%でした。

（「お客様がお帰りの際には『ありがとうございました』『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」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	69.9%	9.4%	6.4%	4.7%	90.3%
年金相談以外の窓口	68.3%	11.5%	4.2%	5.8%	89.7%

(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ます」割合は、年金相談窓口は100.0%、年金相談以外の窓口で99.0%でした。
- なお、年金相談以外の窓口において、「その場で質問に対する回答ができていなかった」件数は3件で、「後日回答する旨の対応をしている」についても対応できていない結果でした。

(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26年1月	100.0%	－
(参考) 平成25年1月	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26年1月	99.0%	0.0%
(参考) 平成25年1月	100.0%	－

[備考3]サービスレベルの各項目の「実践している」の割合

(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26年1月	89.9%	80.8%	64.8%	85.4%	84.9%	100.0%	85.1%
(参考)平成25年1月	89.4%	85.4%	71.8%	90.0%	90.0%	100.0%	88.4%

(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26年1月	90.1%	82.6%	64.0%	87.8%	88.4%	99.0%	86.8%
(参考)平成25年1月	90.2%	82.7%	58.8%	89.3%	89.2%	100.0%	87.0%

(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80.9%、年金相談以外の窓口では99.0%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96.6%、年金相談以外の窓口で100%でした。

(参考2)調査細目の結果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 架電時の満足度

(「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84.0%、年金相談以外の窓口で86.8%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73.4%、年金相談以外の窓口で82.6%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26年1月	73.4%	87.2%	91.4%	84.0%
(参考)平成25年1月	82.7%	92.9%	93.6%	89.7%

(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26年1月	82.6%	88.5%	89.4%	86.8%
(参考)平成25年1月	80.4%	89.1%	98.1%	89.2%

(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73.6%、年金相談以外の窓口で83.8%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65.4%、年金相談以外の窓口で76.3%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26年1月	65.4%	81.8%	73.6%
(参考)平成25年1月	76.3%	99.0%	87.7%

(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26年1月	76.3%	91.3%	83.8%
(参考)平成25年1月	81.4%	99.4%	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

(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83.0%、年金相談以外の窓口で91.7%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26年1月	83.0%
(参考)平成25年1月	76.0%

(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26年1月	91.7%
(参考)平成25年1月	92.0%

(注)表中の割合は、「満足」と「やや満足」の割合の合計

(4)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70.2%（「満足」41.7%、「やや満足」28.5%）、年金相談以外の窓口で81.7%（「満足」31.1%、「やや満足」50.6%）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26年1月	41.7%	28.5%	24.0%	5.4%	0.3%
(参考)平成25年1月	42.3%	35.9%	14.7%	5.4%	1.6%

(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26年1月	31.1%	50.6%	16.7%	1.3%	0.3%
(参考)平成25年1月	45.8%	35.6%	16.3%	1.9%	0.3%

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73.1%、年金相談以外の窓口で81.8%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24.4%、年金相談以外の窓口で50.6%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

	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26年1月	98.4%	96.5%	24.4%	73.1%
(参考)平成25年1月	95.2%	94.6%	50.9%	91.4%

(注)4コール以上お待たせした件数は、平成25年度で82件、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26年1月	97.8%	97.1%	50.6%	81.8%
(参考)平成25年1月	95.5%	97.4%	57.4%	92.6%

(注)4コール以上お待たせした件数は、平成25年度で77件、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90.8%、年金相談以外の窓口で92.3%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84.0%、年金相談以外の窓口で86.9%、「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78.5%、年金相談以外の窓口で83.7%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26年1月	97.8%	98.4%	87.2%	84.0%	78.5%	99.0%	90.8%
(参考)平成25年1月	97.4%	95.5%	96.5%	88.5%	81.1%	98.1%	92.8%

(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26年1月	99.0%	96.8%	90.1%	86.9%	83.7%	97.4%	92.3%
(参考)平成25年1月	98.4%	92.6%	94.2%	82.1%	81.7%	99.7%	91.5%

(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82.6%、年金相談以外の窓口で85.5%でした。

○「不快な言葉づかいをしていない」割合は、年金相談窓口で72.1%、年金相談以外の窓口で70.2%、「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67.0%、年金相談以外の窓口で77.2%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26年1月	82.7%	72.1%	87.5%	88.8%	67.0%	86.9%	92.9%	82.6%
(参考)平成25年1月	90.1%	88.5%	91.0%	85.9%	85.6%	94.9%	90.1%	89.4%

(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26年1月	81.4%	70.2%	92.9%	92.0%	77.2%	89.7%	95.2%	85.5%
(参考)平成25年1月	87.5%	91.3%	94.2%	91.0%	84.6%	96.8%	91.7%	91.0%

(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、年金相談窓口は100.0%、年金相談以外の窓口は99.7%でした。
- なお、年金相談以外の窓口において、「その場で質問に対する回答ができていなかった」件数は1件で、「後日回答する旨の対応をしている」についても対応できていない結果でした。

(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26年1月	100.0%	－
(参考)平成25年1月	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26年1月	99.7%	0.0%
(参考)平成25年1月	100.0%	－

[備考4]サービスレベルの各項目の「実践している」の割合

(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26年1月	73.1%	90.8%	82.6%	100.0%	87.6%
(参考)平成25年1月	91.4%	92.8%	89.4%	100.0%	91.6%

(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26年1月	81.8%	92.3%	85.5%	99.7%	89.8%
(参考)平成25年1月	92.6%	91.5%	91.0%	100.0%	92.0%

(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73.8%、年金相談以外の窓口で75.3%となり、いずれも減少する結果となりました。
- なお、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75.6%、年金相談以外の窓口で77.6%と、いずれも前年から増加する結果となりました。

(参考3) 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69.1%、街角の年金相談センターで58.8%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	32.8%	36.3%	25.1%	5.1%	0.6%
街角の年金相談センター	29.4%	29.4%	35.3%	2.0%	3.9%

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】
年金事務所	91.4%	81.2%	65.3%	85.9%	85.2%	100.0%	85.8%
街角の年金相談センター	80.7%	78.4%	61.8%	82.4%	83.2%	100.0%	80.9%

(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4)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、年金相談窓口で四国ブロックの93.3%、年金相談以外の窓口で東北ブロックの86.7%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	77.8%	81.3%
東北	69.7%	86.7%
北関東・信越	60.0%	71.1%
南関東	74.6%	68.6%
中部	68.6%	63.6%
近畿	58.7%	75.5%
中国	69.0%	80.8%
四国	93.3%	73.3%
九州	62.2%	74.4%
【全体】	67.7%	73.7%

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93.8%、年金相談以外の窓口で東北ブロックと四国ブロックの86.7%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	93.8%	81.3%
東北	83.3%	86.7%
北関東・信越	76.3%	78.9%
南関東	56.9%	84.3%
中部	65.9%	84.1%
近畿	71.4%	75.5%
中国	76.9%	73.1%
四国	66.7%	86.7%
九州	62.8%	86.0%
【全体】	70.2%	81.7%

(参考5)質問設定内容

1 窓口調査

(1)年金相談窓口

年金加入記録の確認と老齢厚生年金の繰上げ受給について

- ・「自分の年金記録の確認と、60歳から老齢厚生年金を早く受け取ることはできるのか？」

(2)年金相談窓口以外の窓口

30歳未満の者の国民年金保険料について

- ・「23歳の甥(知人)について、アルバイトで収入が少なく国民年金保険料が払えない場合、どのようにすればよいのか？」

2 電話調査

(1)年金相談窓口

定年後再雇用した場合の年金の支給はどうなるか？

- ・「定年後再就職した場合、雇用保険からも給付を受けるが年金と両方受給できるのか？」

(2)年金相談窓口以外の窓口

大学生の年金加入について

- ・「今年20歳になる大学生の甥(姪)だが、アルバイトはしているが国民年金保険料が払えない場合、どのようにすればよいのか？」

(参考6)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！ [ねんきんネット](#)
「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。

