

**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23年1月～2月実施)**

平成23年7月



調 査 概 要

1 調査目的

- この調査は、年金事務所及び街角の年金相談センターにおける窓口対応業務並びに年金事務所における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）日本年金機構において、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」）を実施するのは、今回が初めてです。

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、特定業務契約職員及び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23年1月31日（月）～ 2月22日（火）

（2）電話調査

- 平成23年1月20日（木）～ 1月31日（月）

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接遇等に関する調査を行いました。
- また、電話調査においては、同様にお客様として架電。年金相談では遺族厚生年金の請求に関する相談を、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接遇等に関する調査を行いました。
- 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 調査機関

- 株式会社マネジメントサポート（一般競争入札[総合評価落札方式]により選定）

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、説明のわかりやすさ)
- 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、プライバシーの配慮、待合スペース、環境の美化・清潔感)
- ③ 訪問(架電)目的の達成度(細目:理解・納得できるような情報量と説明、適切な回答や正しい助言、不安を排除できる対応)
- ④ 全体としての満足度

(2) 評価基準〔5段階評価〕

- ・「満足」: 完璧に素晴らしく出来ている
- ・「やや満足」: 完璧ではないが出来ている
- ・「普通」: 評価すべき点もあるが、改善すべき点もある
- ・「やや不満」: 改善点が目立つ
- ・「不満」: 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:待ち時間表示、訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け、職員の私語・談笑・節度、個人情報への配慮、記載台・相談窓口の整理整頓、「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:名札の着用・位置、服装・履物、お客様に対応する姿勢)
- 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、内容にあわせた表情、お客様への共感、相談内容の確認・復唱)
- ④ お客様との相談の進め方(細目:言葉づかい、あいづち・うなずき、質問のさえぎり、質問内容を確認するための質問、クッション言葉、書類の預り方、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:プライバシーへの配慮、言葉づかい、お客様のニーズ、プライバシーに関する質問、話し方・スピード、簡潔な説明、理解度の確認、専門用語の置き換え、的確な回答、本人確認、迅速な回答)
- ⑥ 今後のお客様支援への姿勢表明(細目:お帰りの際のあいさつ、今後の支援姿勢)

(2) 評価基準〔2段階評価〕

- ・「はい」: 実践している
- ・「いいえ」: 実践していない

調査結果の概要

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74.1%（「満足」6.1%、「やや満足」68.0%）、年金相談以外の窓口では75.3%（「満足」8.3%、「やや満足」67.0%）でした。

〔全体としての満足度〕

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	6.1%	68.0%	21.2%	4.1%	0.6%
年金相談以外の窓口	8.3%	67.0%	19.6%	4.2%	0.9%

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78.3%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。細目のなかでは、「身だしなみ」における評価が高く（年金相談窓口で91.7%、年金相談以外の窓口で93.9%）、「あいさつ」における評価が、他の細目と比べると低い（年金相談窓口で68.9%、年金相談以外の窓口で73.1%）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78.6%、年金相談以外の窓口で76.2%でした。細目のなかでは、「プライバシーの配慮」における評価が、他の細目と比べると低い（年金相談窓口で53.7%、年金相談以外の窓口で51.3%）結果でした。

④ 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78.3%、年金相談以外の窓口で79.1%でした。細目のなかでは、「適切な回答や正しい助言」における評価が、他の細目に比べて高い（年金相談窓口で82.4%、年金相談以外の窓口で83.0%）結果でした。

（２）サービスレベル

- サービスレベルを客観的な視点で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78.5%であり、年金相談以外の窓口では79.7%でした。

- 調査項目別にみると、「お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象」と「お客様へご理解いただく姿勢」については、どちらの窓口でも実践している割合が平均より高くなっており、「今後のお客様支援への姿勢」については、他の項目に比べると、どちらの窓口でも実践している割合が低くなっています。

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79.0%、年金相談以外の窓口では79.4%でした。細目のなかでは、「お客様の個人情報に配慮している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で55.4%、年金相談以外の窓口で58.7%）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83.7%、年金相談以外の窓口では86.4%でした。細目のなかでは、「名札を着用し、お客様に見える位置に着用している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口で68.6%）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74.2%、年金相談以外の窓口では76.2%でした。細目のなかでは、「ご相談内容を確認・復唱している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口で66.0%）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72.6%、年金相談以外の窓口では75.9%でした。細目のなかでは、「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で53.2%、年金相談以外の窓口で52.6%）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85.2%、年金相談以外の窓口では83.9%でした。細目のなかでは、「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口で68.9%）結果でした。

⑥ 今後のお客様支援への姿勢表明

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では69.4%でした。細目のなかでは、「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合が低い（年金相談窓口で47.9%、年金相談以外の窓口で58.3%）結果でした。

〔各項目の「実践している」割合〕

	職場全体 によるお客様 への支援体制	お客様との 信頼関係づくり を目的とした 外的印象	お客様への 初期対応	お客様との 相談の進め方	お客様へ ご理解いただく 姿勢	今後のお客様 支援への姿勢 表明	平均
年金相談窓口	79.0%	83.7%	74.2%	72.6%	85.2%	62.8%	78.5%
年金相談以外 の窓口	79.4%	86.4%	76.2%	75.9%	83.9%	69.4%	79.7%

（注）表中の割合は、各項目における細目ごとの「はい(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90.4%、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98.1%、年金相談以外の窓口では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33.3%（「満足」6.7%、「やや満足」26.6%）、年金相談以外の窓口では35.9%（「満足」7.7%、「やや満足」28.2%）でした。

〔全体としての満足度〕

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	6.7%	26.6%	37.2%	18.9%	10.6%
年金相談以外の窓口	7.7%	28.2%	44.2%	17.9%	2.0%

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34.0%、年金相談以外の窓口で35.0%でした。細目については、「あいさつ」「言葉づかい」「対応の早さ」「説明のわかりやすさ」、すべての細目で40%に到達しない結果でした。

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32.9%、年金相談以外の窓口で30.6%でした。細目については、「理解、納得できるような情報量と説明」「適切な回答や正しい助言」「不安を排除できる対応」、すべての細目で40%に到達しない結果でした。

(2) サービスレベル

- サービスレベルを客観的な視点で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60.3%、年金相談以外の窓口では64.2%でした。
- 調査項目別にみると、「お客様への支援体制」や「お客様へご理解いただく姿勢」「今後のお客様支援への姿勢」については、どちらの窓口でも実践している割合が平均より高くなっており、「お客様への初期対応」は、他の項目に比べると、どちらの窓口でも実践している割合が低くなっています。
 - 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72.4%、年金相談以外の窓口では89.5%でした。細目のなかでは、「あいさつに心がこもっている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で48.7%、年金相談以外の窓口で82.1%）結果でした。
 - ② 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26.8%、年金相談以外の窓口では35.9%でした。細目のなかでは、「ご相談内容を確認・復唱している」割合が低い（年金相談窓口で22.4%、年金相談以外の窓口で16.3%）結果でした。
 - ③ 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62.5%、年金相談以外の窓口では59.7%でした。細目のなかでは、「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で37.2%、年金相談以外の窓口で21.8%）結果でした。
 - ④ 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61.3%、年金相談以外の窓口では65.4%でした。細目のなかでは、「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合や「専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している」割合は、共に50%に到達しない結果でした。

⑤ 今後のお客様支援への姿勢表明

- ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では64.9%でした。細目のなかでは、「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合が低い（年金相談窓口で40.4%、年金相談以外の窓口で46.2%）結果でした。

〔各項目の「実践している」割合〕

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お 客 様 へ の 初 期 対 応	お 客 様 と の 相 談 の 進 め 方	お 客 様 へ ご理解いただく 姿 勢	今後のお客様 支援への姿勢 表 明	平 均
年金相談窓口	72.4%	26.8%	62.5%	61.3%	62.8%	60.3%
年金相談以外 の窓口	89.5%	35.9%	59.7%	65.4%	64.9%	64.2%

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

（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コール以内が年金相談窓口で92.3%、年金相談以外の窓口では96.4%でした。
- なお、電話がつながるまでの架電回数については、1回が年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口では89.4%でした。

[参考]

(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) 質問設定内容

〔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、年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。
- 「身だしなみ」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で91.7%、年金相談以外の窓口では93.9%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68.9%、年金相談以外の窓口では73.1%であり、他の細目と比べると低い結果でした。

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の早さ	説明の わかりやすさ	平均
年金相談窓口	68.9%	74.9%	91.7%	75.2%	80.4%	78.3%
年金相談以外の窓口	73.1%	81.7%	93.9%	88.5%	80.2%	83.5%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

（2）施設的环境

- 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.6%、年金相談以外の窓口で76.2%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、年金相談窓口では53.7%、年金相談以外の窓口では51.3%であり、他の細目と比べると低い結果でした。

	建物内の案内表示 のわかりやすさ	プライバシーの 配慮	待合スペース	環境の美化、 清潔感	平均
年金相談窓口	82.7%	53.7%	87.3%	90.9%	78.6%
年金相談以外の窓口	83.3%	51.3%	79.5%	90.7%	76.2%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(3) 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78.3%、年金相談以外の窓口で79.1%でした。
- 「理解、納得できるような情報量と説明」においては、年金相談窓口で78.0%、年金相談以外の窓口では76.0%、「不安を排除できる対応」においては、年金相談窓口で74.4%、年金相談以外の窓口では78.2%であり、「適切な回答や正しい助言」と比べて低い結果でした。

	理解、納得できる ような情報量と 説明であった	適切な回答や 正しい助言があった	不安を排除できる 対応であった	平 均
年金相談窓口	78.0%	82.4%	74.4%	78.3%
年金相談以外の窓口	76.0%	83.0%	78.2%	79.1%

(注) 表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル（「はい」（実践している）と回答した割合）

（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、年金相談窓口で79.0%、年金相談以外の窓口では79.4%でした。
- 「お客様の個人情報に配慮している」割合は、年金相談窓口で55.4%、年金相談以外の窓口では58.7%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	待ち時間の 目安を表示 している	受付対応職員 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	待ち時間 について説明 し、長引く ときには 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	お客様の 個人情報に 配慮している (他のお客様 の名前や相 談内容が聞 こえない)	記載台や 相談窓口 の机は、 整理整頓 されている	所内に「お 客様への 約束10か 条」が客 様に見える 位置に掲 示されている	平 均
年金相談窓口	73.3%	86.2%	80.4%	91.5%	55.4%	91.5%	74.7%	79.0%
年金相談以外 の窓口	—	83.3%	92.6%	93.9%	58.7%	96.5%	76.0%	79.4%

（注）相談待ち時間の目安表示は、年金相談窓口のみ実施。人数別の待ち時間（予測）表（お待ち人数10人⇒待ち時間35分など）が「実践している」に計上されていないケースや、掲示場所がわかりにくく「実践している」に計上されていないケースがありました。

（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83.7%、年金相談以外の窓口では86.4%でした。
- 「名札を着用し、お客様に見える位置に着用している」割合は、年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口では68.6%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	職員は名札を着用し、 お客様に見える位置に 着用している	服装、履物は清潔感・ 機能性・調和を守り、 お客様に安心感を 与えている	お客様と対応する職員は 肘をついたり、猫背での 対応ではなく、姿勢正しく お客様と正対している	平 均
年金相談窓口	63.1%	95.9%	92.0%	83.7%
年金相談以外の窓口	68.6%	96.8%	93.9%	86.4%

(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74.2%、年金相談以外の窓口では76.2%でした。
- 「状況に応じたあいさつ言葉がある」割合は、年金相談窓口で72.5%、年金相談以外の窓口では71.8%であり、「ご相談内容を確認・復唱している」割合は、年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口では66.0%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	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」「お待たせしました」等状況に応じたあいさつ言葉があり、心がこもっている	話の内容に合わせた表情がある	お客様の「心配だ」「不安だ」という投げかけの言葉に対し、共感することが出来る	正しいご相談を承る為に、ご相談内容を確認・復唱している	平均
年金相談窓口	85.1%	72.5%	76.3%	74.1%	63.1%	74.2%
年金相談以外の窓口	90.1%	71.8%	78.2%	75.0%	66.0%	76.2%

(注) 相談内容の確認・復唱については、調査設計上、「実践している」とする基準を設けることは困難という事情はあります。

(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72.6%、年金相談以外の窓口では75.9%でした。
- 「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53.2%、年金相談以外の窓口では52.6%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	対応に適した言葉づかいを用いている(「お客様」「〇〇様」「私ども」)	話の内容に合わせた表情があり、あいづちやうなずきをこまめに入れている	お客様の話や質問を遮らず、最後まで話を良く聞いている	お客様の質問を確認する為の質問を行っている	職員が質問する際には、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「少々お待ち下さい」会話の再開時に「お待たせいたしました」とお伝えしている	平均
年金相談窓口	77.1%	78.0%	88.4%	70.5%	53.2%	72.2%	69.1%	72.6%
年金相談以外の窓口	83.7%	79.8%	91.0%	79.8%	52.6%	69.9%	74.4%	75.9%

(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。

(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85.2%、年金相談以外の窓口では83.9%でした。
- 「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合は、年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口では68.9%であり、他の細目と比べて低い結果でした。

	プライバシーを配慮した節度ある声である	対象者に合わせた言葉をつかい、不快感を与えていない	お客様の状況やニーズに即した内容で話をしている	プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している	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、簡潔に分かりやすく話している	一方的に説明することなく、お客様の理解度を確認しながら話している	専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している	曖昧な表現はなく、基本的な知識を持ち合わせ、的確な回答をしている	お客様の「名前」「住所」「基礎年金番号」などを適宜確認し、正確に承っている	その場で質問に対する回答が出来ている	平均
年金相談窓口	87.9%	84.3%	92.6%	62.5%	89.5%	87.6%	78.8%	88.7%	89.3%	83.2%	93.1%	85.2%
年金相談以外の窓口	88.1%	86.5%	92.3%	68.9%	82.7%	88.1%	75.0%	92.3%	92.0%	60.9%	95.5%	83.9%

(注) 年金に関するご相談は、その内容自体がプライバシーに関することであり、お客様へプライバシーに関することをお聞きする際に、そのすべての状況で、理由を明確に説明することは困難という事情はあります。

(6) 今後のお客様支援への姿勢表明

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では69.4%でした。
- 「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合は、年金相談窓口で47.9%、年金相談以外の窓口では58.3%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下さい」等のあいさつ言葉がある	今後について「また何かございましたら」等引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している	平均
年金相談窓口	77.7%	47.9%	62.8%
年金相談以外の窓口	80.4%	58.3%	69.4%

[備考 1] ご本人の基礎年金番号の加入記録だけでは受給資格期間を満たさなかったケース

- 年金相談窓口では、年金加入記録に関する相談を行った際に、ご本人の加入記録だけでは年金の受給資格期間を満たさなかったケースが 128 ケースあり、そのうち、「受給資格期間を満たすための積極的な対応が出来ている」割合は、93.0%でした。

	他の年金加入記録や合算対象期間（カラ期間）の確認をするなど受給資格期間を満たすための積極的な対応が出来ている
年金相談窓口	93.0%

（注）実践していない9ケースのうち8ケースにおいては、調査員が40歳代の方でした。今回の調査は、調査員自身の加入記録をもとに相談していますので、40歳代の方は、将来に向かっての年金加入で受給資格期間を満たす可能性があり、合算対象期間（カラ期間）の確認などは行わなかったケースもあると考えられます。

[備考 2] 名刺の受け渡し

- 年金相談窓口で、「名刺をお渡ししている」割合は25.6%でした。

	きちんと名刺をお渡ししている
年金相談窓口	25.6%

（注）年金相談窓口では、相談されたお客様に名刺をお渡しすることとなっています（委託して窓口に立っていただいている社会保険労務士の方にも、極力、名刺をお渡しいただくよう依頼しています）が、今回の調査では、年金相談窓口用の質問で訪問し、案内窓口で、年金相談以外の窓口へ案内されたケースも年金相談窓口として集計していることを考慮する必要があります。

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）職員のサービス対応

- 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で３４．０％、年金相談以外の窓口で３５．０％でした。
- どちらの窓口もすべての細目で「やや満足」以上の評価が４０％に到達しない結果でした。

	あ い さ つ	言 葉 づ か い	対 応 の 早 さ	説 明 の わ か り や す さ	平 均
年金相談窓口	32.4%	34.3%	33.1%	36.2%	34.0%
年金相談以外の窓口	38.4%	39.7%	29.2%	32.7%	35.0%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

（２）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３２．９％、年金相談以外の窓口で３０．６％でした。
- どちらの窓口もすべての細目で「やや満足」以上の評価が４０％に到達しない結果でした。

	理 解、納 得 可 能 な 情 報 量 と 説 明 で あ っ た	適 切 な 回 答 や 正 しい 助 言 が あ っ た	不 安 を 排 除 可 能 な 対 応 で あ っ た	平 均
年金相談窓口	35.6%	37.8%	25.3%	32.9%
年金相談以外の窓口	33.3%	28.6%	29.8%	30.6%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル（「はい」（実践している）と回答した割合）

（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、年金相談窓口で72.4%、年金相談以外の窓口では89.5%でした。
- 「あいさつに心がこもっている」割合は、年金相談窓口で48.7%、年金相談以外の窓口では82.1%であり、「所属名を名乗っている」「氏名の名乗りがある」割合に比べて、年金相談窓口は低い結果でした。

	所 属 名 を 名 乗 っ て い る	氏 名 の 名 乗 り が あ る	「お待たせ致しました」等、状況に応じたあいさつに心がこもっている	平 均
年金相談窓口	86.2%	82.4%	48.7%	72.4%
年金相談以外の窓口	95.2%	91.3%	82.1%	89.5%

（２）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26.8%、年金相談以外の窓口では35.9%でした。
- 「ご相談内容を確認・復唱している」割合は、年金相談窓口で22.4%、年金相談以外の窓口では16.3%でした。

	お客様の「心配だ」「不安だ」という投げかけの言葉に対し、共感することが出来る	お客様の相談内容を正しく承る為に、ご相談内容を確認・復唱している	平 均
年金相談窓口	31.1%	22.4%	26.8%
年金相談以外の窓口	55.4%	16.3%	35.9%

（注）相談内容の確認・復唱については、調査設計上、「実践している」とする基準を設けることは困難という事情があります。

(3) 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62.5%、年金相談以外の窓口では59.7%でした。
- 「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37.2%、年金相談以外の窓口では21.8%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	対応に適した言葉遣いを用いている （「お客様」「〇〇様」「私ども」）	話の内容に合わせた声の表情である	相槌や頷きをこまめに入れている	お客様の話や質問を遮らず最後まで話を聞いている	お客様の質問を確認するための質問を行っている	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」会話の再開時に「お待たせ致しました」とお伝えしている	平均
年金相談窓口	55.4%	51.0%	76.9%	68.3%	69.9%	37.2%	78.5%	62.5%
年金相談以外の窓口	51.9%	68.9%	85.6%	78.2%	45.5%	21.8%	65.7%	59.7%

（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。

(4) 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61.3%、年金相談以外の窓口では65.4%でした。
- 「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合は、年金相談窓口で42.6%、年金相談以外の窓口では47.8%であり、「専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している」割合は、年金相談窓口で43.9%、年金相談以外の窓口では38.5%であり、共に50%に到達しない結果でした。

	プライバシーを配慮した節度ある声である	語尾が伸びず、滑舌も良く、声量も十分である	対象者に合わせた言葉をつかい、お客様に不快感を与えていない	プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している	話し方はがりとスムーズである	説明する際は、簡潔に分かりやすく話している	一方的に説明することなく、お客様の理解度を確認しながら話している	専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している	曖昧な表現はなく、基本的な知識を持ち合わせ、的確な回答をしている	その場で質問に対する回答が出来る	平均
年金相談窓口	67.3%	43.3%	44.6%	42.6%	77.6%	69.2%	54.8%	43.9%	81.7%	88.5%	61.3%
年金相談以外の窓口	90.1%	53.8%	69.9%	47.8%	74.0%	69.9%	52.6%	38.5%	71.8%	85.9%	65.4%

（注）年金に関するご相談は、その内容自体がプライバシーに関することであり、お客様へプライバシーに関することをお聞きする際に、そのすべての状況で、理由を明確に説明することは困難という事情はあります。

(5) 今後のお客様支援への姿勢表明

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では64.9%でした。
- 「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合は、年金相談窓口で40.4%、年金相談以外の窓口では46.2%でした。

	お客様が切電の際には「ありがとうございました」等のあいさつ言葉がある	今後について「また何かございましたら」等引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している	平均
年金相談窓口	85.3%	40.4%	62.8%
年金相談以外の窓口	83.7%	46.2%	64.9%

〔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 来訪者の満足度

○ 年金相談窓口における「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74.1%、街角の年金相談センターでは74.5%であり、ほぼ同じ結果でした。

	満 足	や や 満 足	普 通	や や 不 満	不 満
年金事務所	5.8%	68.3%	21.8%	3.8%	0.3%
街角の年金 相談センター	7.8%	66.7%	17.6%	5.9%	2.0%

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でした。

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お 客 様 と の 信 頼 関 係 づ く り を 目 的 と し た 外 的 印 象	お 客 様 へ の 初 期 対 応	お 客 様 と の 相 談 の 進 め 方	お 客 様 へ ご 理 解 い た だ く 姿 勢	今 後 の お 客 様 支 援 へ の 姿 勢 表 明	平 均
年金事務所	80.1%	85.4%	75.1%	73.2%	85.6%	63.6%	79.3%
街角の年金 相談センター	72.0%	73.2%	68.6%	69.2%	82.9%	57.8%	73.7%

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

〔参 考 3〕 質問設定内容

1 窓口調査

(1) 年金相談窓口

年金加入記録の相談（次の①～⑤の何れかの質問）

- ①「学生時代に年金を払っていたか確認したい。親が払っていると言っていたような気がするが、よくわからなくて心配になってしまった」
- ②「25年以上年金を納めていたら早めに年金を受け取れると聞いた。改めて考えてみると自分がいつから年金を納めているかはっきり覚えていない。いつから納めているか心配になってしまったので、念のため確認したい。」
- ③「●年前に転職をしたが、その頃すごく忙しくてバタバタしていて、きちんと手続きしていたかよく覚えていない。ちょっと不安になったので、空白の期間がないか確認したい」
- ④「結婚する時、氏名変更等の手続きをきちんとしたタイミングで出来ているか不安になってしまった。すごくバタバタしていたので、手続きが遅くなって空白の期間があるかどうか確認した」
- ⑤「自分が年金の受給資格期間を満たしているか心配になってしまった。念のため確認したい。あと、条件によっては年金を早くもらうことが出来ると聞いた。条件に当てはまるか？」

(2) 年金相談以外の窓口

大学生の年金加入についての相談。

- 「大学生の子供（もしくは甥・姪・孫・兄弟・親戚など）が今度20歳になる。大学生でも国民年金には加入するのか？」

2 電話調査

(1) 年金相談窓口

遺族厚生年金を請求する者に代わって電話相談。

○「義理の父親(もしくは兄・弟など)が亡くなって、まだ年金をもらっていない義理の母(もしくは義理の姉・義理の妹など)が遺族年金の請求をするには、どのような書類をそろえなければならないか？」

(2) 年金相談以外の窓口

大学生の年金加入についての相談。

○「大学生の子供(もしくは甥・姪・孫・兄弟・親戚など)が今度20歳になる。大学生でも国民年金には加入するのか？」