

**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24年1月～2月実施)**

平成24年6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。
②調査日	[窓口調査] 平成２４年１月２０日(金) ～ ２月１７日(金) [電話調査] 平成２４年１月２４日(火) ～ ２月１４日(火)
③実施方法等	[窓口調査] - 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。 - 満足度を評価するための調査は、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。 [電話調査] - 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年金と失業保険との給付調整又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。 - 満足度を評価するための調査は、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	[窓口調査] - 満足度を評価するための調査 ①全体としての満足度 「満足」・「やや満足」 ７７．６％ 【前回調査】 ７４．１％

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	[窓口調査] ・満足度を評価するための調査 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」 84.3% 【前回調査】 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」 91.8% 【前回調査】 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」 90.6% 【前回調査】 80.4% ⑤訪問目的の達成度（疑問の解消度合） 「満足」・「やや満足」 91.4% 【前回調査】 78.3% ・サービスレベルを客観的な視点で評価する調査 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」 88.4% 【前回調査】 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」 86.3% 【前回調査】 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」 61.2% 【前回調査】 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」 85.9% 【前回調査】 72.6% 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」 86.4% 【前回調査】 85.2% 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」 99.7% 【前回調査】 93.1%
---	---

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	[電話調査] ・ 満足度を評価するための調査 ①全体としての満足度 「満足」・「やや満足」 56.7% 【前回調査】 33.3% ②職員のサービス態度（あいさつ、言葉づかい、対応の早さ） 「満足」・「やや満足」 82.9% 【前回調査】 34.0% 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」 86.4% 【前回調査】 36.2% ④架電目的の達成度（疑問の解消度合） 「満足」・「やや満足」 73.7% 【前回調査】 32.9% ・ サービスレベルを客観的な視点で評価する調査 ①職場全体によるお客様への支援体制（あいさつ、所属名・氏名の名乗り） 「実践している」 91.1% 【前回調査】 72.4% ②お客様との相談の進め方（言葉づかい、あいづち、質問のさえぎり等） 「実践している」 85.4% 【前回調査】 62.5% 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」 83.8% 【前回調査】 61.3% 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% 【前回調査】 88.5%
---	--

調 査 概 要

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・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、平成22年度（平成23年1月～2月）に引き続き2度目です。

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）年金相談窓口については、2年金事務所（城東と天王寺）で隣接・近接する街角の年金相談センターへ案内されたため、調査ができませんでした。

（注3）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24年1月20日（金）～ 2月17日（金）

（2）電話調査

- 平成24年1月24日（火）～ 2月14日（火）

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失業保険との給付調整又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

- 株式会社インテージリサーチ（一般競争入札[総合評価落札方式]により選定）

（注４）前回平成２２年度の外部調査機関は、「株式会社マネジメントサポート」でした。

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)
- ③ 訪問(架電)目的の達成度(細目:疑問の解消度合)
- ④ 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(改善点が目立つ)
- ・「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・節度、個人情報への配慮、「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・うなずき、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、明快な回答、お帰りの際のあいさつ)
- ⑥ 質問に対する、窓口担当者のその場の対応

(2) 評価基準〔2段階評価〕

- ・「実践している」
- ・「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77.6%（「満足」43.5%、「やや満足」34.1%）、年金相談以外の窓口では81.4%（「満足」47.4%、「やや満足」34.0%）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23年度	43.5%	34.1%	18.3%	2.8%	1.4%
平成22年度	6.1%	68.0%	21.2%	4.1%	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23年度	47.4%	34.0%	16.0%	1.9%	0.6%
平成22年度	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84.3%、年金相談以外の窓口で87.8%でした。細目のなかでは、「あいさつ」における評価が、他に比べて低い結果（年金相談窓口で65.1%、年金相談以外の窓口で68.9%）でした。

③ 施設の環境

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で91.8%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。細目のなかでは、「プライバシーへの配慮」における評価が、年金相談窓口では87.5%でしたが、年金相談以外の窓口では59.0%であり、他に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90.6%、年金相談以外の窓口で92.6%でした。細目では、「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における評価が、年金相談窓口で82.8%、年金相談以外の窓口で86.5%であり、「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)」における評価に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、「疑問の解消度合(知りたいことがわかったか)」における評価で、年金相談窓口で91.4%、年金相談以外の窓口で95.2%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85.3%であり、年金相談以外の窓口では88.8%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88.4%、年金相談以外の窓口では88.6%でした。細目のなかでは、「職員全員がお客様の個人情報に配慮している」割合が、他に比べて低い結果（年金相談窓口で79.8%、年金相談以外の窓口で86.2%）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８６．３％、年金相談以外の窓口では９０．２％でした。細目では、「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」割合が低い結果（年金相談窓口で７７．８％、年金相談以外の窓口で８８．１％）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６１．２％、年金相談以外の窓口では６９．７％でした。細目では、「『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」割合が低い結果（年金相談窓口で６０．７％、年金相談以外の窓口で６８．６％）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８５．９％、年金相談以外の窓口では９０．８％でした。細目のなかでは、「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」割合が、他に比べて低い結果（年金相談窓口で７２．６％、年金相談以外の窓口で８１．１％）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８６．４％、年金相談以外の窓口では９０．７％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、必要性を説明している」割合が、年金相談以外の窓口は９３．３％でしたが、年金相談窓口では６５．４％であり、他に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

- ・「その場で質問に対する回答ができている」割合は、年金相談窓口で９９．７％、年金相談以外の窓口では１００％でした。

(ア) 年金相談窓口

	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	質問に対する、 窓口担当者の その場の対応	平 均
平成２３年度	88.4%	86.3%	61.2%	85.9%	86.4%	99.7%	85.3%
平成２２年度	79.0%	83.7%	74.2%	72.6%	85.2%	93.1%	78.5%

(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)

(イ) 年金相談以外の窓口

	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	質問に対する、 窓口担当者の その場の対応	平 均
平成２３年度	88.6%	90.2%	69.7%	90.8%	90.7%	100.0%	88.8%
平成２２年度	79.4%	86.4%	76.2%	75.9%	83.9%	95.5%	79.7%

(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８３.７％、年金相談以外の窓口では９９.７％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９６.７％、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56.7%（「満足」20.5%、「やや満足」36.2%）、年金相談以外の窓口では62.9%（「満足」32.1%、「やや満足」30.8%）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23年度	20.5%	36.2%	26.0%	12.8%	4.5%
平成22年度	6.7%	26.6%	37.2%	18.9%	10.6%

(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23年度	32.1%	30.8%	28.5%	6.1%	2.6%
平成22年度	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82.9%、年金相談以外の窓口で90.4%でした。細目のなかでは、「言葉づかい」が、年金相談以外の窓口では89.1%でしたが、年金相談窓口では72.1%であり、他に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86.4%、年金相談以外の窓口で81.1%でした。細目では、「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(年金相談窓口で100%、年金相談以外の窓口で94.9%)が、「説明内容(わかりやすく、充分だったか)」における評価(年金相談窓口で72.8%、年金相談以外の窓口で67.3%)に比べて高い結果でした。

③ 架電目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、「疑問の解消度合(知りたいことがわかったか)」における評価で、年金相談窓口で73.7%、年金相談以外の窓口で77.6%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86.4%、年金相談以外の窓口では87.5%でした。

- 調査項目別にみると、「お客様との相談の進め方」や「お客様へご理解いただく姿勢」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91.1%、年金相談以外の窓口では94.5%でした。細目のなかでは、「(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」割合が、他に比べて低い結果(年金相談窓口で51.7%[4コール以上お待たせした件数60件中]、年金相談以外の窓口で47.1%[4コール以上お待たせした件数34件中])でした。

② 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は85.1%でした。細目のなかでは、「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」割合(年金相談窓口で56.7%、年金相談以外の窓口で63.8%)や「相談のポイントについて確認している」割合(年金相談窓口で74.0%、年金相談以外の窓口で65.1%)が、他に比べて低い結果でした。

③ お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で83.8%、年金相談以外の窓口では85.7%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、必要性を説明している」割合（年金相談窓口で65.7%、年金相談以外の窓口で63.1%）や「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」割合（年金相談窓口で65.1%、年金相談以外の窓口で72.1%）が、他に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

- ・「その場で質問に対する回答ができている」割合は、年金相談窓口で99.7%、年金相談以外の窓口では100%でした。

（ア）年金相談窓口

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お 客 様 と の 相談の進め方	お 客 様 へ ご理解いただく 姿 勢	質問に対する、 窓口担当者の その場の対応	平 均
平成23年度	91.1%	85.4%	83.8%	99.7%	86.4%
平成22年度	72.4%	62.5%	61.3%	88.5%	60.3%

（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

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お 客 様 と の 相談の進め方	お 客 様 へ ご理解いただく 姿 勢	質問に対する、 窓口担当者の その場の対応	平 均
平成23年度	94.5%	85.1%	85.7%	100.0%	87.5%
平成22年度	89.5%	59.7%	65.4%	85.9%	64.2%

（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) 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80.8%、年金相談以外の窓口では89.1%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79.5%、年金相談以外の窓口では83.0%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) ブロック間の比較

(参考 4) 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、各細目を平均すると年金相談窓口で84.3%、年金相談以外の窓口で87.8%でした。
- 年金相談窓口では、「身だしなみ」における「やや満足」以上の評価が95.6%と最も高く、年金相談以外の窓口では、「対応の早さ」における「やや満足」以上の評価が98.1%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65.1%、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。

（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	説明の わかりやすさ	平均
平成23年度	65.1%	82.8%	95.6%	93.9%	—	84.3%
平成22年度	68.9%	74.9%	91.7%	75.2%	80.4%	78.3%

（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

（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	説明の わかりやすさ	平均
平成23年度	68.9%	90.4%	93.9%	98.1%	—	87.8%
平成22年度	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91.8%、年金相談以外の窓口で83.5%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、年金相談窓口では87.5%でしたが、年金相談以外の窓口では59.0%であり、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23年度	82.5%	87.5%	98.1%	98.9%	91.8%
平成22年度	82.7%	53.7%	87.3%	90.9%	78.6%

(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

(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23年度	87.8%	59.0%	88.8%	98.4%	83.5%
平成22年度	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) 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90.6%、年金相談以外の窓口で92.6%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82.8%、年金相談以外の窓口では86.5%であり、「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98.3%、年金相談以外の窓口で98.7%に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）	（再掲）説明のわかりやすさ	平 均
平成23年度	82.8%	98.3%	—	90.6%
平成22年度	—	—	80.4%	80.4%

（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

(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）	（再掲）説明のわかりやすさ	平 均
平成23年度	86.5%	98.7%	—	92.6%
平成22年度	—	—	80.2%	80.2%

（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

(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91.4%、年金相談以外の窓口で95.2%でした。

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
年金相談窓口	91.4%
年金相談以外の窓口	95.2%

(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

(参考) 平成22年度の細目

	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（「実践している」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８８．４％、年金相談以外の窓口では８８．６％でした。
- 「待ち時間の目安を表示している」割合は、年金相談窓口で７４．５％であり、他の細目に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位置に掲示されている	平均
平成２３年度	96.7%	93.6%	89.8%	74.5%	97.2%	79.8%	87.0%	88.4%
平成２２年度	86.2%	91.5%	80.4%	73.3%	91.5%	55.4%	74.7%	79.0%

（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位置に掲示されている	平均
平成２３年度	96.8%	97.4%	99.7%	97.8%	86.2%	92.0%	88.6%
平成２２年度	83.3%	96.5%	92.6%	93.9%	58.7%	76.0%	79.4%

(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、各細目を平均すると年金相談窓口で86.3%、年金相談以外の窓口では90.2%でした。
- 「不快な言葉づかいや態度、服装の乱れはない」割合は、年金相談窓口で77.8%、年金相談以外の窓口では88.1%であり、「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	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
平成23年度	94.7%	77.8%	—	—	86.3%
平成22年度	63.1%	—	95.9%	92.0%	83.7%

(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	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
平成23年度	92.3%	88.1%	—	—	90.2%
平成22年度	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、各細目を平均すると年金相談窓口で61.2%、年金相談以外の窓口では69.7%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」割合は、年金相談窓口で60.7%、年金相談以外の窓口では68.6%であり、「お客様と目線を合わせ、親身に関わろうという信頼感がもてる」割合に比べて低い結果でした。

(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23年度	61.8%	60.7%	61.2%
平成22年度	85.1%	72.5%	74.2%

(注) お客様と目線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）。

(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23年度	70.8%	68.6%	69.7%
平成22年度	90.1%	71.8%	76.2%

(注) お客様と目線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）。

〔 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94.2%、年金相談以外の窓口で97.8%でしたが、そのうち「笑顔」、「お辞儀」のうちいずれか、または全てが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で32.4%、年金相談以外の窓口では27.0%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88.4%、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、または全てが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で27.7%、年金相談以外の窓口では18.9%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」について、
“アイコンタクト（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	61.8%	10.2%	12.7%	9.5%	94.2%
年金相談 以外の窓口	70.8%	8.4%	9.9%	8.7%	97.8%

「『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	60.7%	11.6%	9.7%	6.4%	88.4%
年金相談 以外の窓口	68.6%	8.0%	7.1%	3.8%	87.5%

(4) お客様との相談の進め方

- 「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85.9%、年金相談以外の窓口では90.8%でした。
- 「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」割合は、年金相談窓口で72.6%、年金相談以外の窓口では81.1%、「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78.1%、年金相談以外の窓口では87.8%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	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「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	88.6%	91.7%	97.0%	90.0%	78.1%	72.6%	83.1%	85.9%
平成22年度	77.1%	78.0%	88.4%	63.1%	53.2%	72.2%	69.1%	72.6%

（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。

(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 （「お客様」「〇〇様」「私ども」）	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「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	96.2%	94.2%	97.1%	90.7%	87.8%	81.1%	88.5%	90.8%
平成22年度	83.7%	79.8%	91.0%	66.0%	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、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は90.7%でした。
- 「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」割合は、年金相談以外の窓口では93.3%でしたが、年金相談窓口で65.4%であり、他の細目と比べて低い結果でした。
- 「お客様がお帰りの際には、あいさつ言葉がある」割合は、年金相談窓口で70.9%、年金相談以外の窓口では72.1%であり、他の細目と比べて低い結果でした。

(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と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した」「お氣をつけてお帰り下さい」「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23年度	97.2%	65.4%	96.1%	90.3%	98.3%	70.9%	86.4%
平成22年度	87.9%	62.5%	89.5%	87.6%	89.3%	77.7%	85.2%

(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(「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)。

(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と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した」「お氣をつけてお帰り下さい」「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23年度	96.2%	93.3%	94.6%	90.4%	97.4%	72.1%	90.7%
平成22年度	88.1%	68.9%	82.7%	88.1%	92.0%	80.4%	83.9%

(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(「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)。

〔 備 考 〕 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下さい』『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88.6%、年金相談以外の窓口で91.0%でしたが、そのうち「笑顔」、「お辞儀」のうちいずれか、または全てが実践できていなかった割合は、年金相談窓口で17.7%、年金相談以外の窓口では18.9%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』『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	70.9%	6.9%	7.2%	3.6%	88.6%
年金相談 以外の窓口	72.1%	7.7%	7.1%	4.1%	91.0%

(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、年金相談窓口で99.7%、年金相談以外の窓口では100%でした。
- なお、年金相談窓口において、「その場で回答に対する回答ができなかった」件数は1件で、「その場で回答できない場合、お客様の連絡先を確認して、後日回答する旨の対応」についても、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 回答ができている	後日回答する旨の 対応をしている
平成23年度	99.7%	0.0%
平成22年度	93.1%	—

(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23年度	100.0%	—
平成22年度	95.5%	—

〔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12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できている」割合は、91.7%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できています
年金相談窓口	91.7%

〔備考2〕年金相談時の対応

- 年金相談窓口で、「身分証明書の提出を正しく求めてきた」割合は、47.4%でした。

	身分証明書の提出を正しく求めてきた
年金相談窓口	47.4%

（注）今回調査においては、調査員は年金手帳を持参しないで、身分証明書として健康保険などの被保険者証や金融機関のキャッシュカードなど、2つ以上を組み合わせで提示する必要があるものを1つ提示するシナリオを設定し、職員がもう1枚、異なる身分証明書の提示を求めた場合に「実践している」としましたが、「実践していない」と評価されたケースの中には、相談マニュアル上、身分証明書の確認を求める必要のないケースも含まれていると考えられます。

相談マニュアルでは、相談者が年金手帳を持参していない場合、本人であることの確認は、氏名、住所、生年月日、顔写真などがある身分証明書又は顔写真の貼付された書類が望ましいが、これらの証明書類がない場合であっても、相談者に記入していただいた来訪受付票の記載事項（氏名、住所、生年月日、性別）と窓口装置の記録等を照合して確認し、氏名、住所、生年月日、性別が一致すれば、身分証明書での確認は必要とはしていません。

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８２．９％、年金相談以外の窓口で９０．４％でした。
- 「言葉づかい」における「やや満足」以上の評価は、年金相談以外の窓口では８９．１％でしたが、年金相談窓口では７２．１％であり、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	説 明 の わ か り や す さ	平 均
平成２３年度	82.7%	72.1%	93.9%	—	82.9%
平成２２年度	32.4%	34.3%	33.1%	36.2%	34.0%

（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

（イ）年金相談以外の窓口

	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
平成２３年度	85.6%	89.1%	96.5%	—	90.4%
平成２２年度	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) 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86.4%、年金相談以外の窓口で81.1%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72.8%、年金相談以外の窓口では67.3%であり、「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)」における評価に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)	(再掲)説明のわかりやすさ	平均
平成23年度	72.8%	100.0%	—	86.4%
平成22年度	—	—	36.2%	36.2%

(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

(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)	(再掲)説明のわかりやすさ	平均
平成23年度	67.3%	94.9%	—	81.1%
平成22年度	—	—	32.7%	32.7%

(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) 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73.7%、年金相談以外の窓口で77.6%でした。

	疑問の解消度合 (知りたいことわかったか)
年金相談窓口	73.7%
年金相談以外の窓口	77.6%

(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

(参考) 平成22年度の細目

	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	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%

2 サービスレベル（「実践している」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91.1%、年金相談以外の窓口では94.5%でした。
- 「（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」割合は、年金相談窓口で51.7%、年金相談以外の窓口では47.1%であり、他の細目に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23年度	95.2%	94.6%	51.7%	91.1%
平成22年度	86.2%	82.4%	73.9%	72.4%

（注）４コール以上お待たせした件数は、平成23年度で60件、平成22年度では23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23年度	98.1%	96.2%	47.1%	94.5%
平成22年度	95.2%	91.3%	45.5%	89.5%

（注）４コール以上お待たせした件数は、平成23年度で34件、平成22年度では11件でした。

(2) お客様との相談の進め方

- 「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は85.1%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」割合は、年金相談窓口で56.7%、年金相談以外の窓口では63.8%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

(ア) 年金相談窓口

	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」）	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 （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	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	93.9%	96.2%	93.9%	74.0%	56.7%	97.8%	85.4%
平成22年度	55.4%	76.9%	68.3%	22.4%	37.2%	78.5%	62.5%

（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。

(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 （「お客様」「〇〇様」「私ども」）	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 （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	お待たせする際に「少々お待ちください」、会話の再開時に「お待たせいたしました」などとお伝えしている	平均
平成23年度	96.5%	97.1%	88.8%	65.1%	63.8%	99.4%	85.1%
平成22年度	51.9%	85.6%	78.2%	16.3%	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。

(3) 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83.8%、年金相談以外の窓口では85.7%でした。
- 「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」割合は、年金相談窓口で65.7%、年金相談以外の窓口では63.1%であり、「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」割合は、年金相談窓口で65.1%、年金相談以外の窓口では72.1%であり、他の細目に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よく、声量も十分である	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と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	お客様が切電には「よろしくお願いましたら、ご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	平均
平成23年度	95.5%	84.0%	65.7%	97.1%	65.1%	92.3%	86.9%	83.8%
平成22年度	43.3%	44.6%	42.6%	77.6%	69.2%	81.7%	85.3%	61.3%

(イ) 年金相談以外の窓口

	語尾が伸びず滑舌もよく、声量も十分である	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と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	お客様が切電には「よろしくお願いましたら、ご連絡ください」等のあいさつ言葉がある	平均
平成23年度	93.3%	88.8%	63.1%	93.6%	72.1%	99.0%	89.7%	85.7%
平成22年度	53.8%	69.9%	47.8%	74.0%	69.9%	71.8%	83.7%	65.4%

(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る」割合は、年金相談窓口で99.7%、年金相談以外の窓口では100%でした。
- なお、「その場で回答に対する回答ができなかった」件数は1件で、「その場で回答できない場合、お客様の連絡先を確認して、後日回答する旨の対応」はできていました。

(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23年度	99.7%	100.0%
平成22年度	88.5%	—

(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23年度	100.0%	—
平成22年度	85.9%	—

〔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「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79.7%、街角の年金相談センターでは64.7%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	43.2%	36.5%	15.8%	2.9%	1.6%
街角の年金 相談センター	45.1%	19.6%	33.3%	2.0%	0.0%

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	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	90.4%	86.9%	63.5%	86.1%	86.5%	99.7%	86.2%
街角の年金 相談センター	75.9%	82.4%	47.1%	84.6%	85.6%	100.0%	79.8%

(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 2〕 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、年金相談窓口では、四国ブロックで100%と最も高い結果でした。
- 年金相談以外の窓口では、東北ブロックで90.0%と最も高い結果でした。

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
北海道	83.3%	87.5%
東北	63.6%	90.0%
北関東・信越	80.0%	71.1%
南関東	82.5%	88.2%
中部	72.5%	75.0%
近畿	78.7%	81.6%
中国	76.7%	84.6%
四国	100.0%	86.7%
九州	73.3%	76.7%

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、年金相談窓口では、東北ブロックで66.7%と最も高い結果でした。
- 年金相談以外の窓口では、東北ブロックで90.0%と最も高い結果でした。

	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
北海道	62.5%	81.3%
東北	66.7%	90.0%
北関東・信越	60.5%	71.1%
南関東	60.8%	64.7%
中部	54.5%	72.7%
近畿	57.1%	51.0%
中国	57.7%	42.3%
四国	46.7%	26.7%
九州	44.2%	55.8%

〔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。

- ・「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）年金相談以外の窓口

○ 大学生の年金加入についての相談。

- ・「大学生の甥(姪)が、来年の夏に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

① 失業保険を受ける（会社を退職した）ときの年金手続きを相談。

- ・「仕事をしながら老齢年金を受けていた62歳の父親が会社を退職し、失業保険を受けるようになった。年金の手続きは必要か？」

② 遺族厚生年金の請求についての相談。

- ・「親戚の主人が亡くなった。奥さんと3歳の子供がいます。遺族年金は出ますか？」

（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。

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

〔参考 4〕 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。その場でお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（一部）の電話、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（一部）の電話、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、全国にご 있습니다。

○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

○最寄りの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ください。

・<http://www.nenkin.go.jp/>

◆ 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。