

**コールセンターお客様満足度調査（CS調査）
結果報告
（平成24年1月実施）**

平成24年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

（年金相談部）

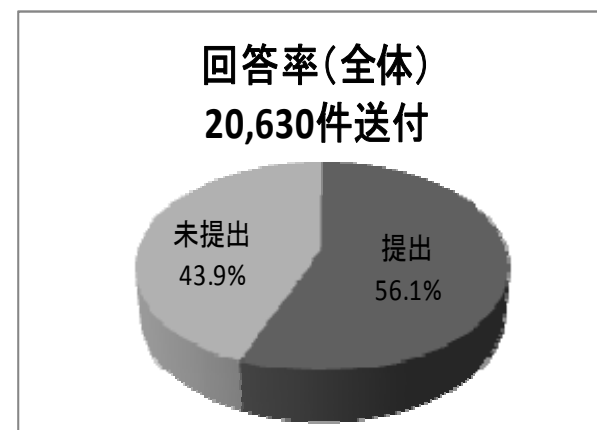
コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

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24年1月24日(火)～27日(金)
③実施方法等	コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお聞きしたすべてのお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を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。 (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
④調査対象件数	20,630件 【うち調査に協力していただいた件数】 11,578件(56.1%)
⑤調査結果の概要	設問1 「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。 「満足」・「ほぼ満足」 82.9% 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。 「満足」・「ほぼ満足」 82.3% 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。 「満足」・「ほぼ満足」 84.9% 設問4 お客様の問題・疑問は解決されましたか。 「満足」・「ほぼ満足」 83.0% 設問5 「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。 「利用したい」 93.0% (注)第1～第3のコールセンター別にみてもほとんど差異はない。 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 : 3,304件] ・お礼 47.1% ・コールセンターへの苦情・要望 29.3% (説明がわかりにくい、話すスピードが速い、電話が繋がらない等) ・コールセンター以外への苦情・要望 16.9% (送付物がわかりにくい、年金制度への苦情、事務処理が遅い等)

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24年1月24日から27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、お名前と住所をお聞き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	4,093 件	2,276件	55.6%
第2コールセンター	7,692 件	4,324件	56.2%
第3コールセンター	8,845 件	4,978件	56.3%
全 体	20,630 件	11,578件	56.1%



コールセンターのお客様満足度調査(以下、「CS調査」という。)は、平成21年12月、平成22年7月及び12月に、お電話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行ってきたところである。しかしながら、転送方式の場合、CS調査対象者をオペレーターが選別できる可能性があることから、CS調査の方式について見直しを行ったところである。

今回のCS調査は、「ねんきんダイヤル」にお電話をいただき、お名前とご住所をお聞きした全てのお客様に対してアンケートはがきを送りして、お客様から回答を返送していただく郵送方式に変更した。

送付件数20,630件に対して11,578件(56.1%)(平成24年3月16日現在)の回答があった。お客様が「ねんきんダイヤル」に対して高い関心を持っていることが伺える結果となった。

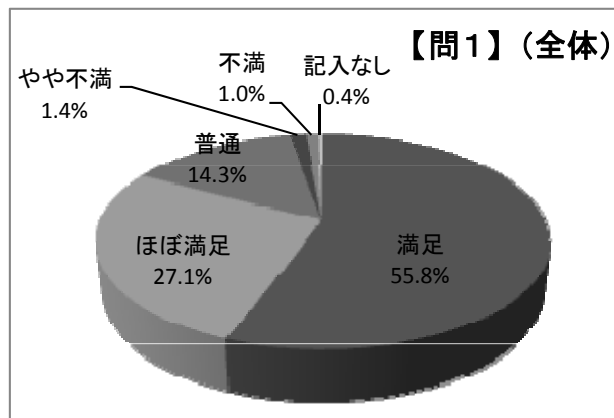
第1コールセンターの送付件数が少ない理由としては、席数が他コールセンターの75%程度であること、海外からの電話を集中して受電していること(海外居住者はCS調査対象外)が考えられる。

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聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,188件 (52.2%)	679件 (29.8%)	336件 (14.8%)	44件 (1.9%)	23件 (1.0%)
第2コールセンター	2,479件 (57.3%)	1,116件 (25.8%)	604件 (14.0%)	59件 (1.4%)	45件 (1.0%)
第3コールセンター	2,795件 (56.1%)	1,337件 (26.9%)	718件 (14.4%)	60件 (1.2%)	50件 (1.0%)
全 体	6,462件 (55.8%)	3,132件 (27.1%)	1,658件 (14.3%)	163件 (1.4%)	118件 (1.0%)



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約82.9%であった。

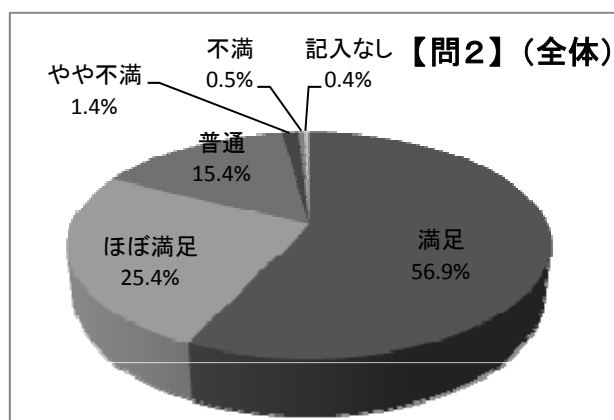
コールセンターの対応に対して全体的によい印象を持ていただいていることがわかる。

満足の割合は第1コールセンターが低いですが、満足とほぼ満足を合わせると各コールセンターの割合はほぼ同じとなっている。

- 【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お聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,209件 (53.1%)	624件 (27.4%)	378件 (16.6%)	42件 (1.8%)	17件 (0.7%)
第2コールセンター	2,518件 (58.2%)	1,058件 (24.5%)	640件 (14.8%)	64件 (1.5%)	24件 (0.6%)
第3コールセンター	2,864件 (57.5%)	1,264件 (25.4%)	766件 (15.4%)	51件 (1.0%)	15件 (0.3%)
全 体	6,591件 (56.9%)	2,946件 (25.4%)	1,784件 (15.4%)	157件 (1.4%)	56件 (0.5%)



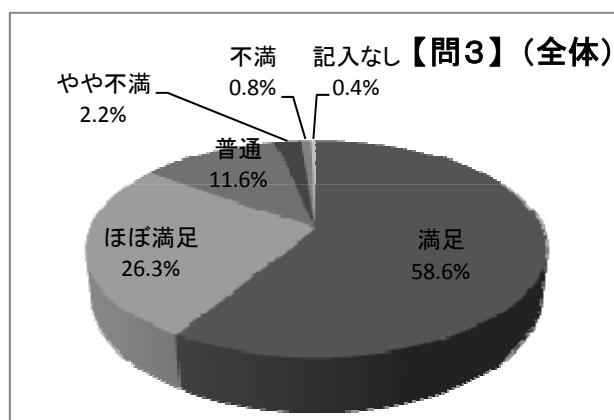
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は約82.3%であった。

オペレーター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。

第1コールセンターの満足及びほぼ満足の割合は、第2、第3コールセンターに比べて若干低くなっている。

- 【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るかお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,267件 (55.7%)	649件 (28.5%)	282件 (12.4%)	50件 (2.2%)	19件 (0.8%)
第2コールセンター	2,585件 (59.8%)	1,097件 (25.4%)	496件 (11.5%)	92件 (2.1%)	32件 (0.7%)
第3コールセンター	2,935件 (59.0%)	1,300件 (26.1%)	566件 (11.4%)	112件 (2.2%)	47件 (0.9%)
全 体	6,787件 (58.6%)	3,046件 (26.3%)	1,344件 (11.6%)	254件 (2.2%)	98件 (0.8%)



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約84.9%であった。

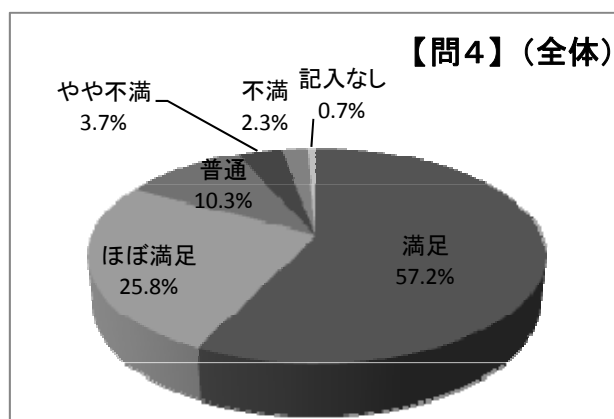
オペレーターは概ねお客様の話をよく聞き、相談内容を把握していることがわかる。

満足及びほぼ満足を合わせた割合については、コールセンターによる差はほとんどない。

- 【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お聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	1,264件 (55.5%)	606件 (26.6%)	268件 (11.8%)	81件 (3.6%)	47件 (2.1%)
第2コールセンター	2,489件 (57.6%)	1,114件 (25.8%)	430件 (9.9%)	160件 (3.7%)	95件 (2.2%)
第3コールセンター	2,866件 (57.6%)	1,270件 (25.5%)	491件 (9.9%)	192件 (3.9%)	124件 (2.5%)
全 体	6,619件 (57.2%)	2,990件 (25.8%)	1,189件 (10.3%)	433件 (3.7%)	266件 (2.3%)



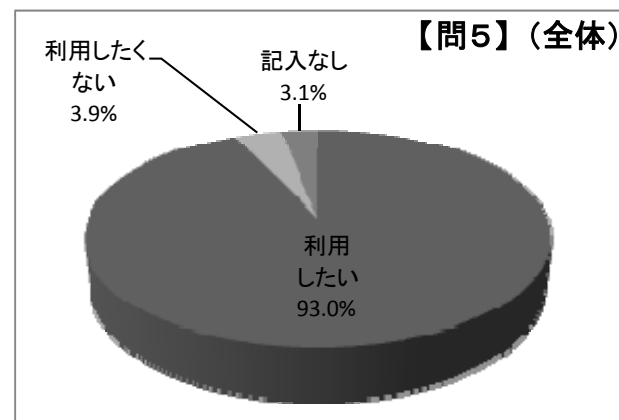
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、満足、ほぼ満足とお答えいただいたお客様は約83.0%であった。

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」をまた利用したいですか。

問5は、お客様が「ねんきんダイヤル」を利用した結果、再度、「ねんきんダイヤル」を利用したいかお聞きしています。

	利用したい	利用したくない
第1コールセンター	2,104件 (92.4%)	99件 (4.3%)
第2コールセンター	4,023件 (93.0%)	175件 (4.0%)
第3コールセンター	4,639件 (93.2%)	180件 (3.6%)
全 体	10,766件 (93.0%)	454件 (3.9%)



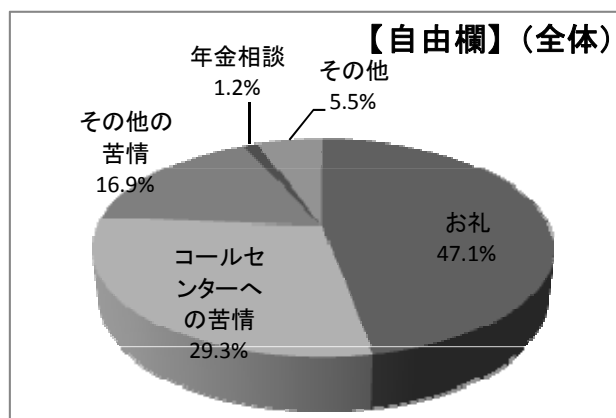
アンケートの回答をいただいたお客様のうち、利用したいとお答えいただいたお客様は約93.0%であった。また、利用したくないお客様の中には、利用する予定がないお客様も含まれている。

「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、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聞きしています。

	お礼	コールセンターへの苦情	その他の苦情	年金相談	その他
第1コールセンター	302件 (46.4%)	181件 (27.8%)	120件 (18.4%)	13件 (2.0%)	35件 (5.4%)
第2コールセンター	583件 (48.3%)	354件 (29.3%)	200件 (16.6%)	17件 (1.4%)	54件 (4.5%)
第3コールセンター	670件 (46.4%)	432件 (29.9%)	239件 (16.5%)	10件 (0.7%)	94件 (6.5%)
全 体	1,555件 (47.1%)	967件 (29.3%)	559件 (16.9%)	40件 (1.2%)	183件 (5.5%)



アンケートの自由記入欄に記入いただいたお客様は、3,304件で全体11,578件の28.5%であった。そのうち、お礼が47.1%、コールセンターに対する苦情・要望が29.3%、コールセンター以外への苦情・要望が16.9%であった。

苦情・要望※のうち、オペレーターのスキルが低く満足いく回答が得られなかった、送付される通知書等が分かりにくいといった内容が多くみられた。

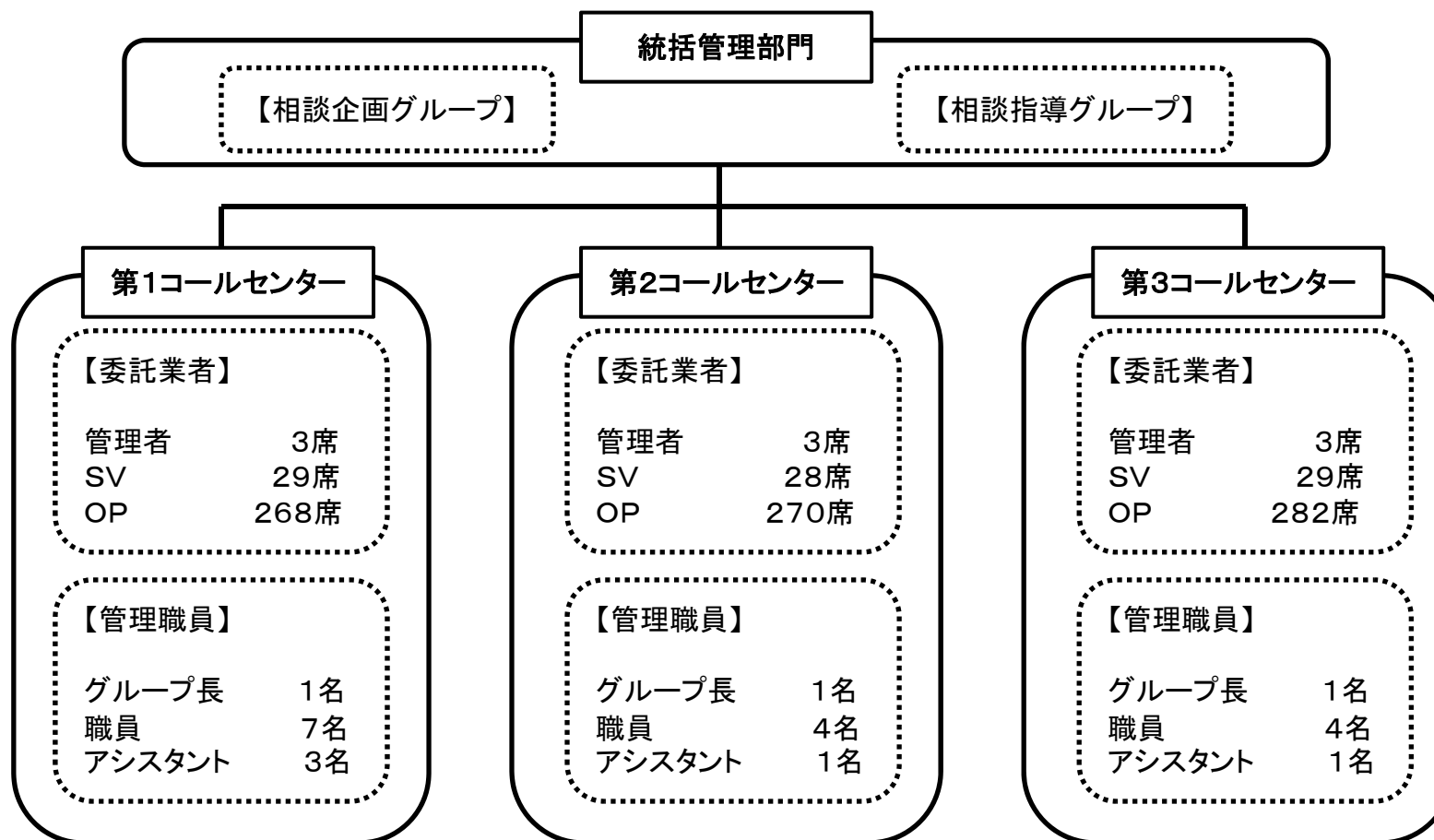
自由記入欄の内容別件数表

	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	1,555件	47.1%	302件	46.4%	583件	48.3%	670件	46.4%
コールセンターへの苦情・要望	967件	29.3%	181件	27.8%	354件	29.3%	432件	29.9%
相談内容 (回答が分かりにくい、専門用語で説明された、 何度も保留にされた、オペレーターの知識不足等)	437件	13.2%	77件	11.8%	152件	12.6%	208件	14.4%
相談対応 (話すスピードが速い、事務的な対応等)	186件	5.6%	48件	7.4%	74件	6.1%	64件	4.4%
電話関係 (つながらない、ガイダンス、電話操作、通話料等)	159件	4.8%	24件	3.7%	64件	5.3%	71件	4.9%
アンケート (無駄である、送付の時期等)	48件	1.5%	14件	2.2%	13件	1.1%	21件	1.5%
その他 (送付物の到着が遅い、個人情報の確認項目が多い等)	137件	4.1%	18件	2.8%	51件	4.2%	68件	4.7%
コールセンター以外への苦情・要望	559件	16.9%	120件	18.4%	200件	16.6%	239件	16.5%
送付物 (分かりにくい、送付時期が遅い等)	198件	6.0%	40件	6.1%	67件	5.5%	91件	6.3%
年金制度・事務処理 (年金額の改定、提出した書類の事務処理が遅い等)	265件	8.0%	54件	8.3%	92件	7.6%	119件	8.2%
その他 (年金事務所の対応、市区町村との連携等)	96件	2.9%	26件	4.0%	41件	3.4%	29件	2.0%
年金相談	40件	1.2%	13件	2.0%	17件	1.4%	10件	0.7%
その他	183件	5.5%	35件	5.4%	54件	4.5%	94件	6.5%
合計	3,304件	100.0%	651件	100.0%	1,208件	100.0%	1,445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）



○ コールセンターの事業概況（応答率）

平成23年度は、障害年金加算改善法及び年金額のスライド改定の影響で4月～6月にかけて応答率が低下した。7月以降は、通知書の分散発送、コールセンターの運用見直し、ガイダンスの変更等により、応答率は昨年に比べて改善した。

【平成21年度】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	—	ブース数: (21.4～21.6) 645席 (21.7～22.3) 745席
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	—	
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	44.3%	49.9%	

【平成22年度】

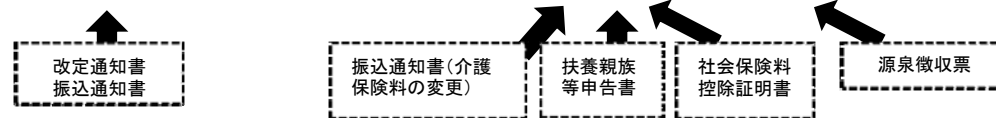
(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	—	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1～23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	—	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.3%	

【平成23年度】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月の 単純平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	—	通常期ブース数: (4月～)745席 (6月～)785席 繁忙期ブース数: (23.11、24.1～24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	—	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	



(注1)社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、平成21年度及び22年度には11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)
また平成23年度については、社会保険料控除証明書の専用ダイヤルを23年11月から24年3月の間、別の電話番号で50席程度設置予定

(注2)偶数月15日に年金振込