年金事務所・年金相談センター
及び「ねんきんダイヤル」
お客様満足度アンケート等の結果について
（令和２年１月～３月実施）

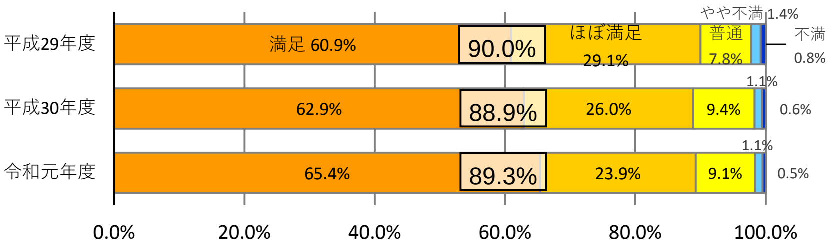
令和２年７月

日本年金機構
Japan Pension Service
（相談・サービス推進部）

	年金事務所・街角の年金相談センター	コールセンター
①目的	年金事務所及び街角の年金相談センターの 窓口応対品質の現状把握	コールセンター(「ねんきんダイヤル」)における 応対品質の現状把握
②実施対象	年金事務所及び街角の年金相談センター(以下「年金事務所等」という。)に来訪されたお客様	コールセンターに電話相談いただいたお客様
③実施期間	令和2年2月19日(水)～3月11日(水)(15日間)	令和2年1月20日(月) ～ 1月24日(金)(5日間)
④実施方法等	年金事務所等に来訪されたお客様にアンケートはがきをお渡しし、後日返信いただきました。 職員のマナーや説明対応、施設等について5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)による評価とその理由(選択式)について回答をいただきました。 また、自由記入欄を設け、その他ご意見等の記入についてお願いしました。	コールセンターに電話相談をいただいたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、回答を返信していただきました。 コールセンターにおけるオペレーターの応対について5段階(満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満)による評価とともに、その内容(選択式＋自由記入欄)を回答をいただきました。 また、上記とは別に自由記入欄を設け、その他ご意見の記入をお願いしました。
⑤アンケート配布件数	94，780件	12，807件
⑥回答件数(回答率)	31，266件 (33．0%) ※前年回答率　29．0%	6，301件(49．2%) ※前年回答率　50．7%

Ⅱ－１　アンケートの回答結果

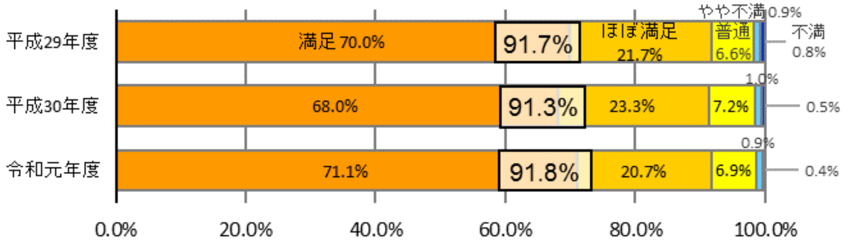
設問１　来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？



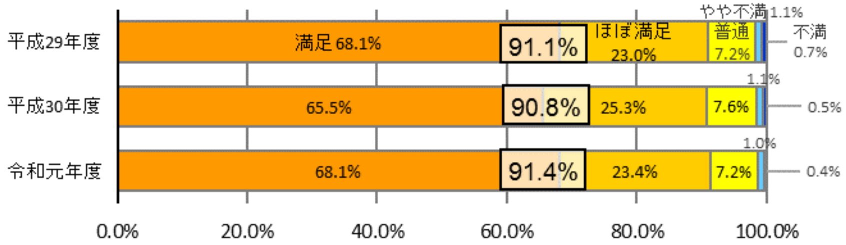
アンケート回答率

	配布枚数	回収枚数	回収率
平成29年度	96,393	23,433	24.3%
平成30年度	95,863	27,815	29.0%
令和元年度	94,780	31,266	33.0%

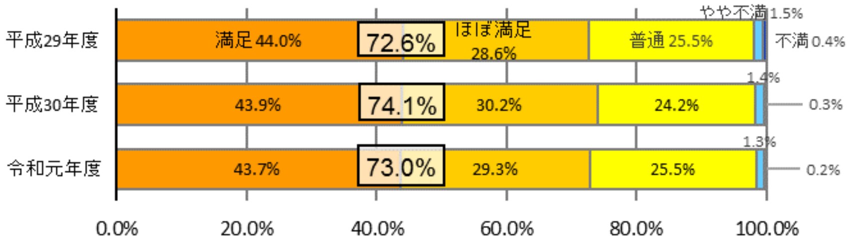
設問２　職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？



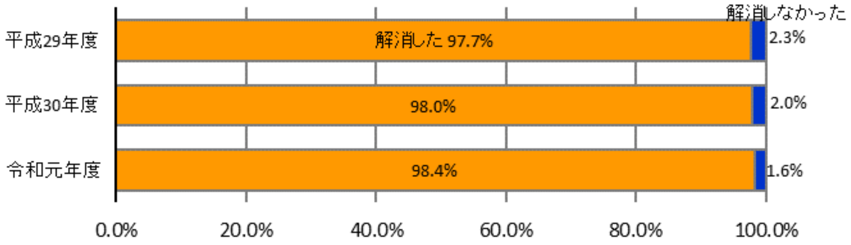
設問３　窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？



設問４　所内の設備はいかがでしたか？
また、所内の清潔感はいかがでしたか？



設問５　来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？



Ⅱ－２　アンケートの回答結果（詳細な選択肢に対する回答）

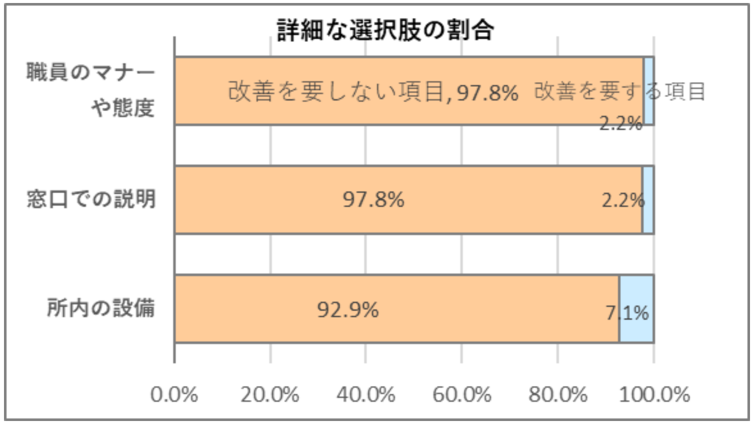
すべて複数回答可

職員のマナーや態度

区分	項目	回答数	全体に占める割合	（H30割合）
改善を要しない項目	①親切・丁寧だった	25,881 件	36.62%	36.89%
	②笑顔で対応	13,804 件	19.53%	20.59%
	③身だしなみが整っていた	11,457 件	16.21%	15.47%
	④質問しやすい雰囲気だった	18,000 件	25.47%	24.71%
改善を要する項目	⑤上から目線で高圧的	305 件	0.43%	0.51%
	⑥丁寧さがない	304 件	0.43%	0.47%
	⑦無愛想	323 件	0.46%	0.53%
	⑧挨拶がない	90 件	0.13%	0.14%
	⑨身だしなみが悪い（服装や頭髪が派手）	38 件	0.05%	0.04%
	⑩名札が見えない	119 件	0.17%	0.22%
	⑪声が大きく、隣に聞こえそう（または隣の声が聞こえた）	157 件	0.22%	0.19%
	⑫友達口調など馴れ馴れしい	87 件	0.12%	0.08%
	⑬話の途中で遮られた	106 件	0.15%	0.15%

窓口での説明

区分	項目	回答数	全体に占める割合	（H30割合）
改善を要しない項目	①説明が丁寧	17,811 件	41.33%	41.30%
	②わかりやすい言葉で説明	18,122 件	42.05%	42.53%
	③プラスワンの一言があった	6,194 件	14.37%	13.97%
改善を要する項目	④説明が早口	611 件	1.42%	1.28%
	⑤説明に専門用語が多くわかりにくい	357 件	0.83%	0.92%



所内の設備

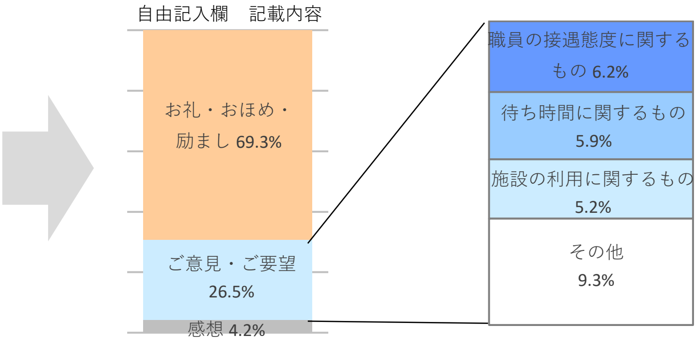
区分	項目	回答数	全体に占める割合	（H30割合）
改善を要しない項目	①室内が明るい	14,432 件	26.67%	25.90%
	②室温が適切	13,399 件	24.76%	27.39%
	③清掃が行き届いている	11,191 件	20.68%	20.43%
	④案内図等がわかりやすい	5,027 件	9.29%	8.17%
	⑤掲示物が見やすい	3,303 件	6.10%	5.82%
	⑥相談ブースが広い	2,922 件	5.40%	5.44%
改善を要する項目	⑦室内が暗い	642 件	1.19%	0.93%
	⑧室温が暑い（寒い）	636 件	1.18%	1.34%
	⑨床が汚い	72 件	0.13%	0.14%
	⑩通路が狭い	323 件	0.60%	0.58%
	⑪案内図等がわかりにくい	702 件	1.30%	1.18%
	⑫掲示物等が見えにくい（多すぎる）	308 件	0.57%	0.55%
	⑬待合室のソファーが汚い	286 件	0.53%	0.51%
	⑭相談ブースが狭い	657 件	1.21%	1.23%
	⑮トイレが汚い	212 件	0.39%	0.40%

区　分	改善を要する項目の割合（各区分の改善を要する項目への回答数計／各区分の総回答数）	要改善の声のうち多いもの（回答数／各区分の総回答数）			
職員のマナーや態度	2.2%　（前年度　2.3%　）	⑦無愛想	0.46%	⑥丁寧さがない	0.43%
		⑤上から目線で高圧的	0.43%		
窓口での説明	2.2%　（前年度　2.2%　）	④説明が早口	1.42%	⑤説明に専門用語が多くわかりにくい	0.83%
所内の設備	7.1%　（前年度　6.9%　）	⑪案内図等がわかりにくい	1.30%	⑦室内が暗い	1.19%
		⑭相談ブースが狭い	1.21%	⑧室温が暑い（寒い）	1.18%

Ⅱ－3 「自由記入欄」の記載内容

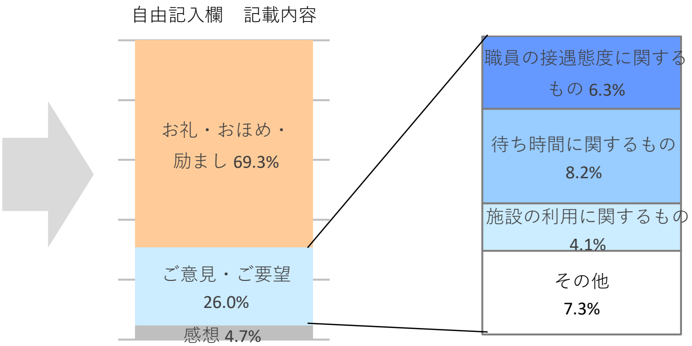
1. 年金事務所

意見の区分	件数	全体に占める割合	（H30割合）
1.　お礼･おほめ･励まし	9,678 件	69.3%	62.3%
2.　ご意見･ご要望	3,701 件	26.5%	25.1%
2−1　職員の接遇態度に関するもの	862 件	6.2%	8.3%
2−2　待ち時間に関するもの	822 件	5.9%	2.1%
2−3　施設の利用に関するもの	721 件	5.2%	5.7%
2−4　その他	1,296 件	9.3%	9.1%
3.　感想（特になしを含む）	582 件	4.2%	12.6%
合計	13,961 件	100.0%	100.0%



2. 街角の年金相談センター

意見の区分	件数	全体に占める割合	（H30割合）
1.　お礼･おほめ･励まし	1,227 件	69.3%	68.8%
2.　ご意見･ご要望	460 件	26.0%	19.2%
5−1　職員の接遇態度に関するもの	112 件	6.3%	6.0%
5−2　待ち時間に関するもの	146 件	8.2%	1.1%
5−3　施設の利用に関するもの	73 件	4.1%	4.2%
5−4　その他	129 件	7.3%	8.0%
3.　感想（特になしを含む）	84 件	4.7%	12.0%
合計	1,771 件	100.0%	100.0%



主なご意見

1. 年金事務所へのご意見･ご要望

（1）お礼･おほめ･励まし

- 担当した職員の “親切で丁寧な対応” “わかりやすい説明”などのお礼が7，122件で最も多く、お礼全体の73．6%を占めた。
- 「不安な気持ちで行ったが、親切でわかりやすく答えてもらい不安が解消された」「親切に相談に乗ってもらい、安心した」など、いずれもお客様に寄り添う姿勢、お客様の立場に立った説明が好評価につながっている。
- 「予約をしたため待ち時間が少なかった」「スムーズに対応してもらえた」など、予約相談に対するおほめの言葉も多くみられた。

（2）ご意見･ご要望

- 職員の接遇態度では「いやいやながら対応されているよう」「溜息交じりに話をされた」「お役所的態度」などのご意見があった。
- 待ち時間では「予約をしなかったので待ち時間が長かった」「希望の日時に予約がとりにくい」などのご意見があった。
- 施設の利用では「駐車場が狭い、少ない」などのご意見や、その他として新型コロナウイルス感染症対策に関して「消毒液を置いてほしい」などの意見があった。

2. 街角の年金センターへのご意見･ご要望

（1）お礼･おほめ･励まし

- 担当した職員の “親切で丁寧な対応” “わかりやすい説明”などのお礼が876件で最も多く、お礼全体の71．4%を占めた。

（2）ご意見･ご要望

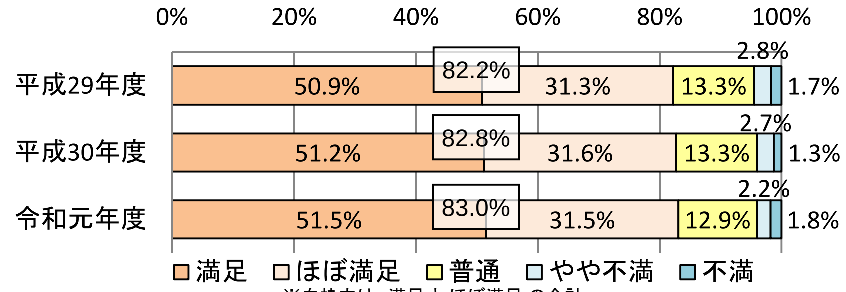
- 「相談員の声が大きく、周りに聞こえるような声で気になった」などのご意見があった。

Ⅲ　コールセンターお客様満足度調査（CS調査）

Ⅲ－１　アンケート調査結果

設問１　「ねんきんダイヤル」を利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか。

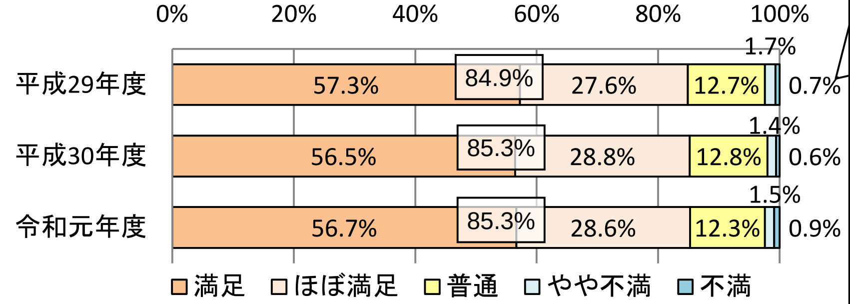
表1



※白枠内は、満足 と ほぼ満足 の合計

設問２　オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。

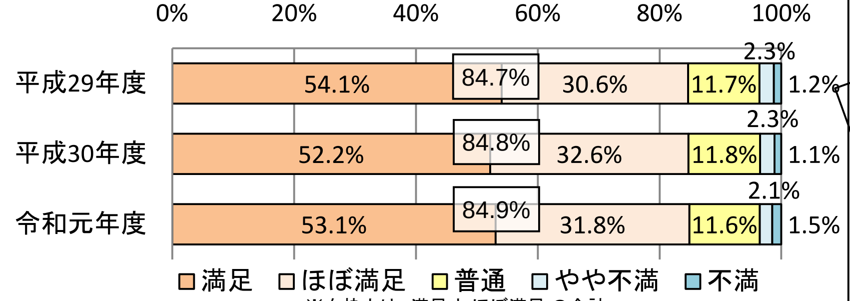
表2



※白枠内は、満足 と ほぼ満足 の合計

設問４　お問い合わせ・ご意見に対するオペレータの説明はいかがでしたか。

表3

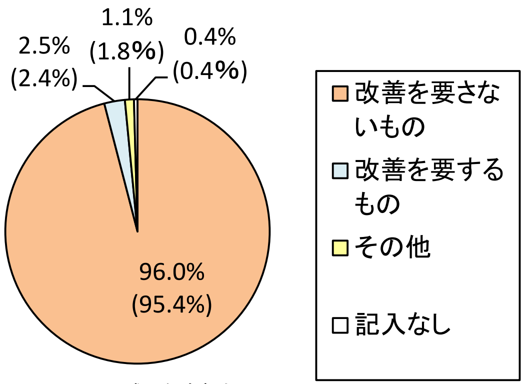


※白枠内は、満足 と ほぼ満足 の合計

設問３　設問２で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。

表4

①親切だった	4,345 件
②質問を最後まで聞き、理解していた	4,211 件
③丁寧な口調だった	4,335 件
④ゆっくりと聞きやすい口調だった	3,199 件
⑤声が大きかった	59 件
⑥不親切・無愛想だった	95 件
⑦話を途中でさえぎられた	54 件
⑧友達口調で馴れ馴れしい	11 件
⑨早口で聞き取りにくかった	84 件
⑩声が小さかった	180 件
⑪その他	185 件
⑫記入なし	72 件
合計	16,830 件



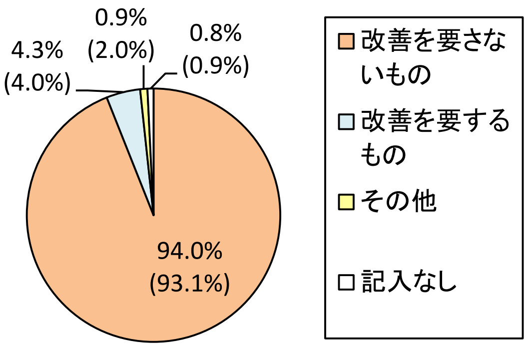
※()内は平成30年度割合

「⑪その他」の記載内容（抜粋）
「とても親切で、わかりやすく説明して頂きました。」、「こちらの話すペースに合わせてくれない。」等

設問５　設問４で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。

表5

①疑問が解消した	4,022 件
②すぐに回答があった	3,335 件
③わかりやすい言葉で説明があった	3,718 件
④お客様の役に立つプラスワンの一言があった	1,254 件
⑤疑問が解消しなかった	237 件
⑥回答まで時間がかかった	254 件
⑦専門用語が多くわかりにくかった	77 件
⑧その他	121 件
⑨記入なし	101 件
合計	13,119 件



※()内は平成30年度割合

「⑧その他」の記載内容（抜粋）
「不明な点がないか確認してくれ親切だった。」、「年金のしくみを説明できていなかった。」等

※小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合があります

Ⅲ－２ 「自由記入欄」の記載内容

表6

意見区分	件数	割合 ※（）内はH30年度割合
1. お礼	667　件	32.4%(40.5%)
2. コールセンターへの苦情・要望	773　件	37.5%(38.3%)
2-1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）	22　件	1.1%(6.8%)
2-2相談対応（オペレーターの応接態度に関するもの：「事務的な対応だった。」等）	345　件	16.7%(7.8%)
2-3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）	377　件	18.3%(20.7%)
2-4アンケート（アンケートの実施に関するもの：「アンケートは無駄である。」等）	15　件	0.7%(1.0%)
2-5その他（上記のいずれにも当てはまらないもの）	14　件	0.7%(2.2%)
3. コールセンター以外への苦情・要望	308　件	15.0%(14.8%)
3-1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）	132　件	6.4%(5.8%)
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：手続きがわかりにくい。」等）	119　件	5.8%(6.3%)
3-3その他（上記のいずれにも当てはまらないもの）	57　件	2.8%(2.7%)
4. 年金に関する疑問・質問	11　件	0.5%(0.6%)
5. その他	301　件	14.6%(5.7%)
合計（自由記入欄に複数のご意見を記入された分の重複を含む）	2,060　件	100.0%

表7

【自由記載欄への記載の有無】

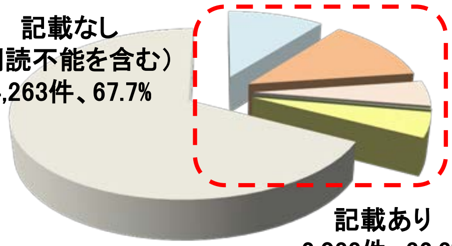
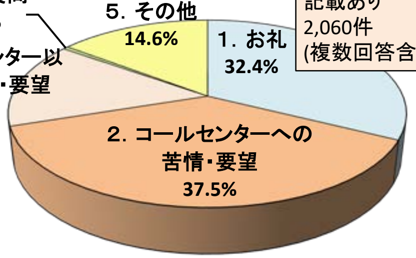


表8

【記載あり】内訳



1．お礼、お褒め、励まし
- 自宅近くの年金事務所の予約までしてもらい、大変助かりました。
- 従来の役所的な対応に比べて、親切で丁寧な対応に気持よく相談出来ました。

（1.お礼より）

2．　コールセンターへの苦情・要望
- 自分の思った解答が得られなかった。
- 金額等の問合せが出来ないのが不満。

（2-1相談内容より）
- ”親切”心というのが全く感じられなかった。
- 理解できてない相手だと認識して受け答えをして頂きたい。

（2-2相談対応より）
- コールセンターへの電話が繋がりにくい。
- オペレーターに代わる前の自動音声が早すぎる。

（2-3電話相談関係より）

3．　コールセンター以外への苦情・要望
- もう少し通知をわかりやすく表示出来ないものか。
- 文字が小さすぎる。

（3-1送付物より）
- 制度が複雑過ぎて、なかなか理解できない。
- もっと早く処理してほしい。

（3-2年金制度・事務処理より）

アンケート自由記入欄に記載いただいたお客様

全体	32.3%	(2,038/6,301)
（内訳）		
・お礼	32.4%	(667/2,060)
・コールセンターに対する苦情・要望	37.5%	(773/2,060)
・コールセンター以外への苦情・要望	15.0%	(308/2,060)

※小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合があります