

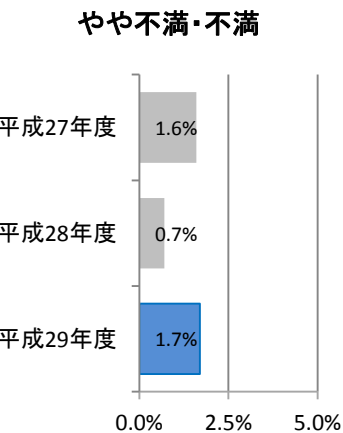
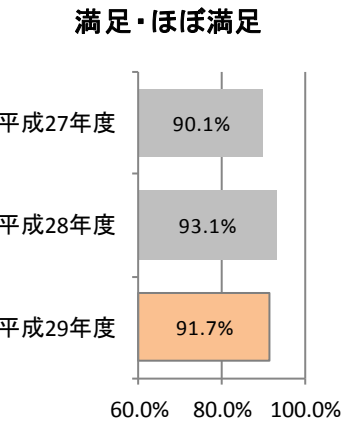
年金事務所・年金相談センター
及び「ねんきんダイヤル」
お客様満足度アンケート等の結果について
(平成30年1月、平成30年3月実施)

平成30年7月

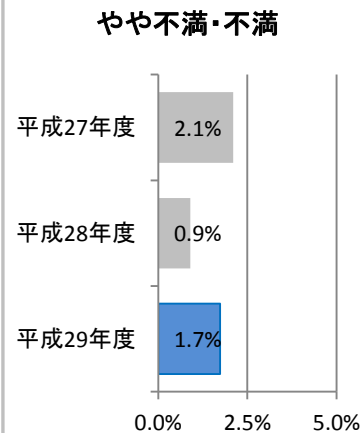
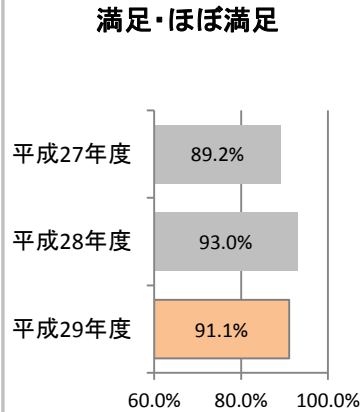
	年金事務所・街角の年金相談センター	コールセンター
①目的	年金事務所及び街角の年金相談センターの 窓口対応品質の現状把握	コールセンター(「ねんきんダイヤル」)における 対応品質の現状把握
②実施対象	年金事務所及び街角の年金相談センター(以下「年金事務所等」と言います。)に来訪されたお客様	コールセンターに電話相談いただいたお客様
③実施期間	平成30年3月5日(月)～3月20日(金)(13日間)	平成30年1月16日(火) ～ 1月19日(金)(4日間)
④実施方法等	年金事務所等に来訪されたお客様にアンケートはがきをお渡しし、後日返信いただきました。 職員のマナーや説明対応、施設等について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対応について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	96,393件	12,711件
⑥回答件数(回答率)	23,433件 (24.3%) ※前年回答率 29.7%	6,589件(51.8%) ※前年回答率 54.7%

Ⅱ－１ アンケートの回答結果

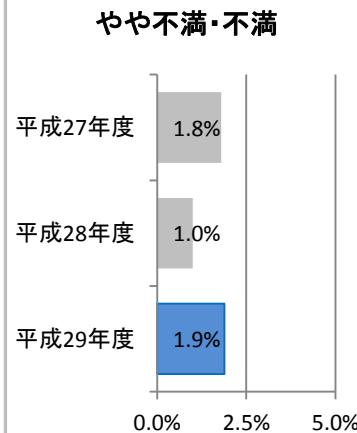
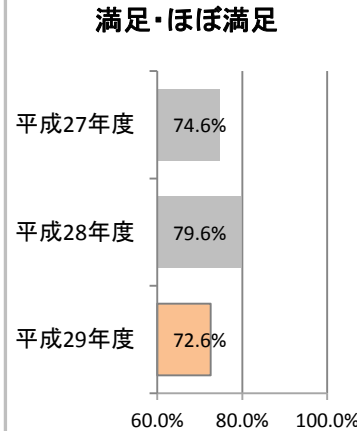
設問１ 職員のマナーや態度はいかがでしたか？



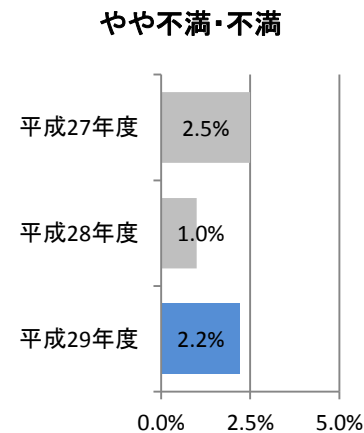
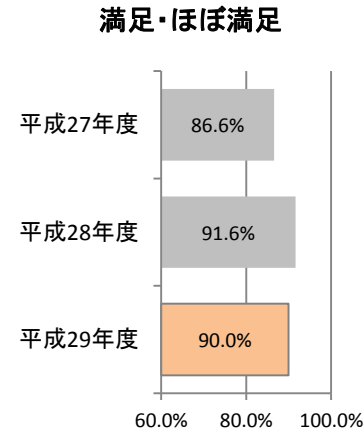
設問２ 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？



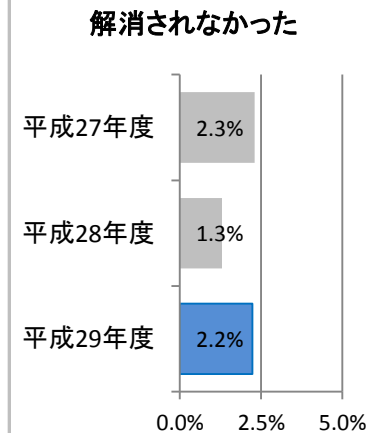
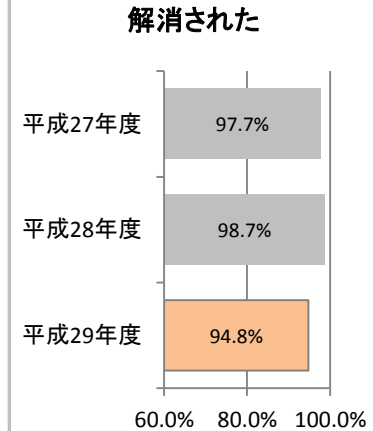
設問３ 所内の設備はいかがでしたか？また所内に清潔感がありましたか？



設問４ 来訪された際の全体の満足度はいかがですか？



設問５ 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？



※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。

Ⅱ－２ アンケートの回答結果（詳細な選択肢に対する回答）

職員のマナーや態度

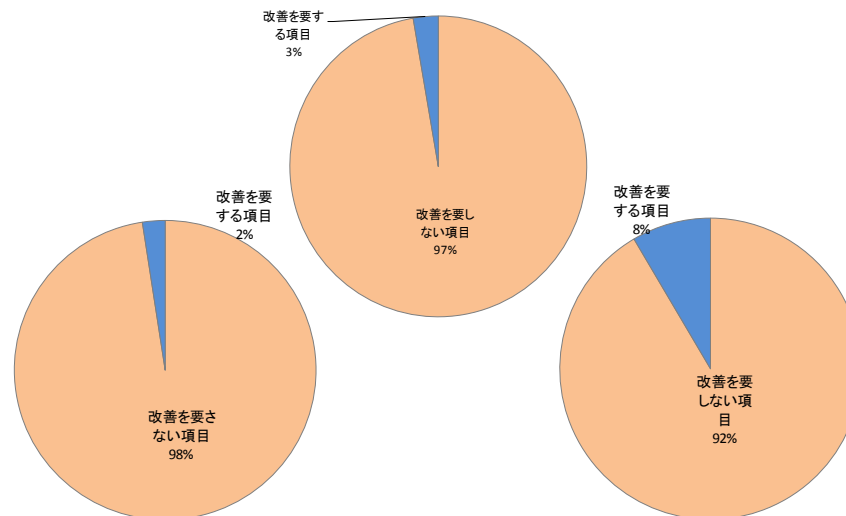
項目	回答数
①親切・丁寧だった	16,791件
②笑顔で対応	8,845件
③身だしなみが整っていた	6,756件
④質問しやすい雰囲気だった	10,841件
⑤上から目線で高圧的	240件
⑥丁寧さがない	229件
⑦無愛想	236件
⑧挨拶がない	59件
⑨身だしなみが悪い（服装や髪型が派手）	37件
⑩名札が見えない	98件
⑪声が大きく、隣に聞こえそう（または隣の声が聞こえた）	81件
⑫友達口調など馴れ馴れしい	35件
⑬話の途中で遮られた	58件

窓口での説明

区分	回答数
改善を要しない項目	①説明が丁寧 11,672件 ②わかりやすい言葉で説明 11,625件 ③プラスワンの一言があった 3,617件
改善を要する項目	④説明が早口 497件 ⑤説明に専門用語が多くわかりにくい 254件

所内の設備

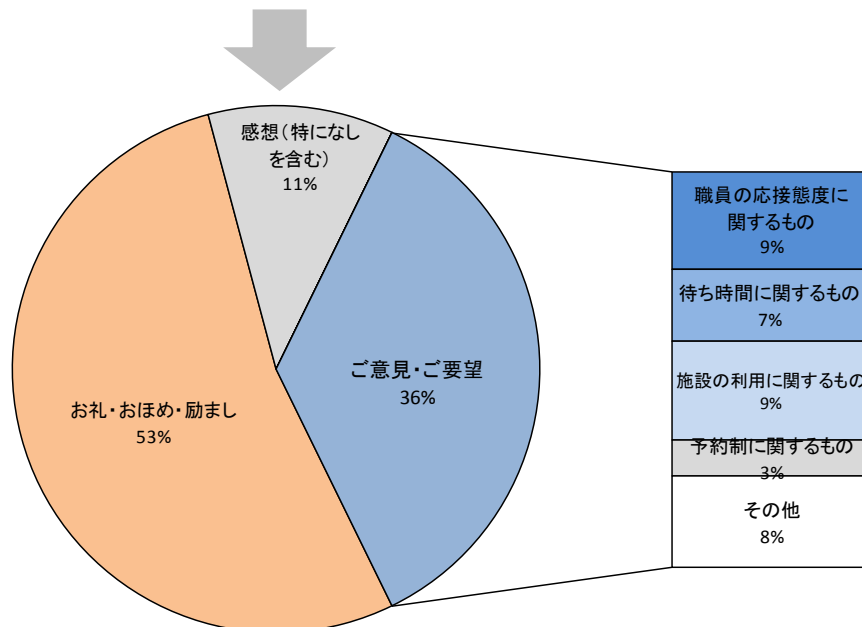
項目	回答数
①室内が明るい	8,698件
②室温が適切	8,161件
③清掃が行き届いている	6,497件
④案内図等がわかりやすい	3,160件
⑤掲示物が見やすい	2,262件
⑥相談ブースが広い	1,677件
⑦室内が暗い	481件
⑧室温が暑い(寒い)	410件
⑨床が汚い	80件
⑩通路が狭い	298件
⑪案内図等がわかりにくい	452件
⑫掲示物が見えにくい（多すぎる）	248件
⑬待合室のソファが汚い	174件
⑭相談ブースが狭い	535件
⑮トイレが汚い	143件



区分	改善が必要な項目の割合	前年度から増加した主なもの	前年度から減少した主なもの
①職員のマナーや態度	2.0% (前年度 1.8%)	⑥丁寧さがない +9.8% ⑦無愛想 +11.2%	⑪声が大きく聞こえそう △15.3% ⑫友達口調など馴れ馴れしい △ 5.0%
②窓口での説明	3.0% (前年度 3.4%)	⑤専門用語が多くわかりにくい +11.6%	④説明が早口 △11.6%
③所内の設備	8.0% (前年度 11.0%)	⑥通路が狭い +6.3% ⑭相談ブースが狭い +7.4%	⑧室温が寒い(暑い) △22.4%

Ⅱ-3 「自由記入欄」の記載内容

意見の区分	件数	割合
1.年金事務所へのお礼・おほめ・励まし	5,333件	46.4%
2.年金事務所へのご意見・ご要望	3,744件	32.6%
2-1 職員の応接態度に関するもの	916件	8.0%
2-2 待ち時間に関するもの	677件	5.9%
2-3 施設の利用に関するもの	938件	8.2%
2-4 その他	1,213件	10.6%
3.年金事務所への感想(特になしを含む)	983件	8.6%
4.街角の年金相談センターへのお礼・おほめ・励まし	767件	6.7%
5.街角の年金相談センターへのご意見・ご要望	336件	2.9%
4-1 職員の応接態度に関するもの	91件	0.8%
4-2 待ち時間に関するもの	71件	0.6%
4-3 施設の利用に関するもの	78件	0.7%
4-4 その他	96件	0.8%
6街角の年金相談センター所への感想(特になしを含む)	326件	2.8%
合計	11,489件	100.0%



自由記入欄の主なご意見

1. 予約制にかかるご意見・ご要望

- ・予約制にかかるご意見・ご要望を377件いただき、そのうち83.3%にあたる314件が実際に予約を行い来所された方からの回答であった。
- ・314件の58.6%にあたる184件が「待たずに相談できた」、「事前に内容を伝えたので相談が短時間にわかりやすく終わった」等の予約制について評価をいただく内容であった。
- ・改善に向けたご提案・意見として、予約して来所された方のうち、30.8%にあたる97件が「予約可能な日程が自分の都合にあわない」「電話だけではなくネット等予約方法を増やしてほしい」という意見であり、予約を知らずに来所した方の16.7%、63件の「予約制についての周知をもっと行ってほしい」との意見と併せて今後の改善を求める意見であった。

2. 年金事務所へのご意見・ご要望

(1)お礼

- ・初めて事務所へ行きました。事前の電話予約の時も今日の手続きの時も丁寧に対応してくださり、とてもありがたかったです。
- ・いろいろなケースの資料を提供して頂き、参考になりました。

(2)ご意見・ご要望

- ・1回で済む訳ないと思うが、何度も足を運ぶことのない説明をいただきたい。
- ・受付する人によって言っている事が違う場合があるので、ルールを統一してほしいです。
- ・その他、「丁寧さが無い」、「無愛想」、「上から目線で高圧的」、「専門用語が多くわかりにくい」等の多数のご意見。

3. 街角の年金相談センターへのご意見・ご要望

(1)お礼

- ・街中であって便が良く、待たずに相談出来て本当に素晴らしい。前回も利用したが、次回、手続きがあれば又、こちらを利用したい。

(2)ご意見・ご要望

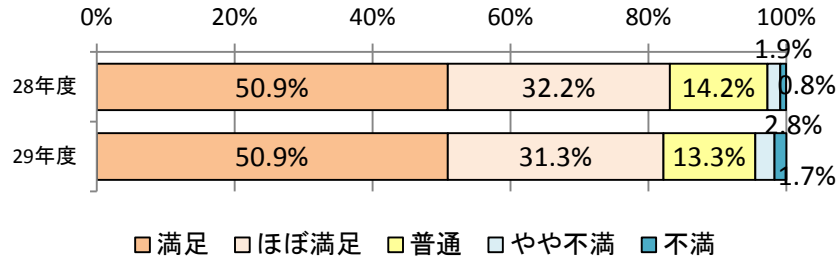
- ・街角センターの場所が分かりづらい。広報不足。

Ⅱ コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

Ⅱ-1 アンケート回答結果

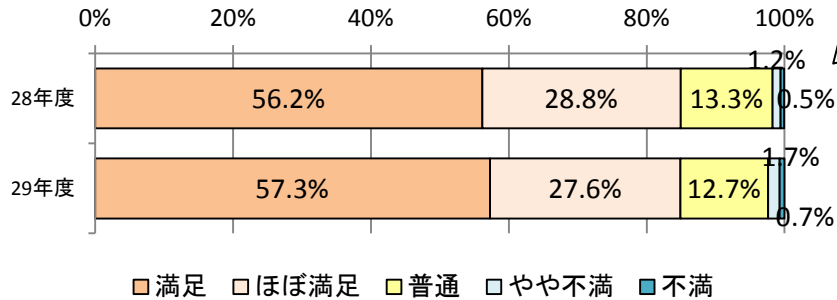
設問1 コールセンターを利用された際の全体的な満足度はいかがでしたか。

表1



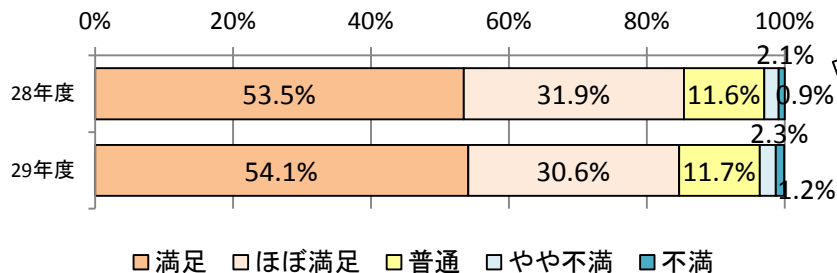
設問2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。

表2



設問4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はいかがでしたか。

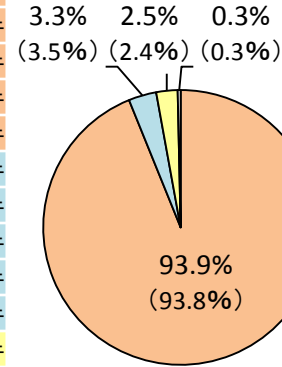
表3



設問3 設問2で回答いただいた理由で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	5,264 件
②質問を最後まで聞き、理解していた	4,369 件
③丁寧な口調だった	4,634 件
④ゆっくりと聞きやすい口調だった	3,901 件
⑤声が大きかった	858 件
⑥不親切・無愛想だった	119 件
⑦話を途中でさえぎられた	98 件
⑧友達口調で馴れ馴れしい	39 件
⑨早口で聞き取りにくかった	113 件
⑩声が小さかった	294 件
⑪その他	509 件
⑫記入なし	70 件
合計	20,268 件



※()内は平成28年度割合

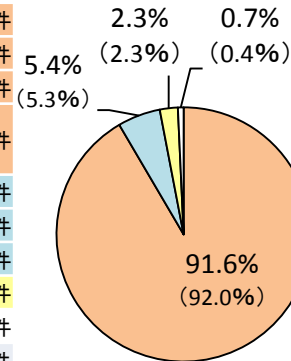
「⑪その他」の記載内容(抜粋)

「相手の立場に立った応接が好感が持た。」「質問を最後まで聞かない。」等

設問5 設問4で回答いただいた理由で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	4,698 件
②すぐに回答があった	3,560 件
③わかりやすい言葉で説明があった	4,018 件
④お客様の役に立つプラスワンの一言があった	1,368 件
⑤疑問が解消しなかった	293 件
⑥回答まで時間がかかった	424 件
⑦専門用語が多くわかりにくかった	93 件
⑧その他	341 件
⑨記入なし	108 件
合計	14,903 件



※()内は平成28年度割合

「⑧その他」の記載内容(抜粋)

「納得がいくまで説明してくれた。」「個人情報をすべて伝えたにもかかわらず得るものはゼロ！」等

Ⅱ-2 「自由記入欄」の記載内容

表1

意見区分	件数	割合 ※ () 内はH28年度割合
1. お礼	822 件	37.8% (47.6%)
2. コールセンターへの苦情・要望	871 件	40.1% (25.7%)
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)	188 件	8.6% (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)	138 件	6.3% (7.7%)
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)	450 件	20.7% (7.1%)
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)	28 件	1.3% (1.6%)
2-5その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	67 件	3.1% (2.4%)
3. コールセンター以外への苦情・要望	368 件	16.9% (19.2%)
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)	123 件	5.7% (8.3%)
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)	204 件	9.4% (8.9%)
3-3その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	41 件	1.9% (2.3%)
4. 年金に関する疑問・質問	9 件	0.4% (1.5%)
5. その他	104 件	4.8% (6.0%)
合計	2,174 件	100.0%

1. お礼、お褒め、励まし

- ・以前(昔)に比べ親切になった。
- ・手続きがスムーズにできた。持って行く書類を全部伝えてくれるのが有難い。
- ・プラスワンの一言をいただいたので嬉しかった。
(1.お礼より)

2. コールセンターへの苦情・要望

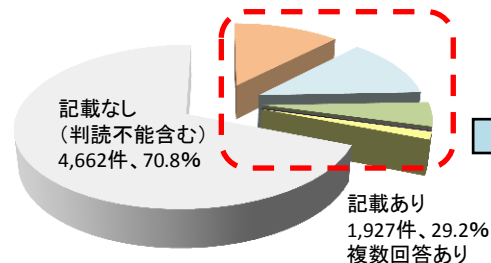
- ・質問の理解と回答に時間がかかった。
- ・担当者によって説明が食い違っていた。
(2-1相談内容より)
- ・ゆっくりとした口調で話してほしかった。
- ・上から目線で不満。
(2-2相談対応より)
- ・コールセンターへの電話が繋がりにくい。
- ・オペレーターにつながるまで時間がかかる。
- ・フリーダイヤルにしてほしい。
(2-3電話相談関係より)

3. コールセンター以外への苦情・要望

- ・源泉徴収票はもっと早く発送してほしい。
- ・年金に関する書類が複雑で理解が困難。
(3-1送付物より)
- ・重要書類の内容を確認せずに送付している上に、訂正分再送付まで、時間がかかりすぎる。
- ・機構と自治体との連携がたりない。
(3-2年金制度・事務処理より)

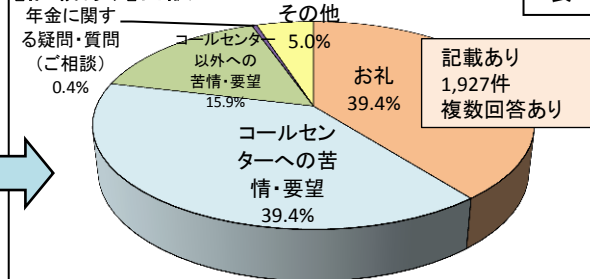
【自由記載欄への記載の有無】

表2



【記載あり】内訳

表3



アンケート自由記入欄に記載いただいたお客様

全体	29.2% (1,927/6,589)
(内訳)	
・お礼	37.8% (822/2,174)
・コールセンターに 対する苦情・要望	40.1% (871/2,174)
・コールセンター以外 への苦情・要望	16.9% (368/2,174)

※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