

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8月、平成31年1月実施)

令和元年6月



日本年金機構

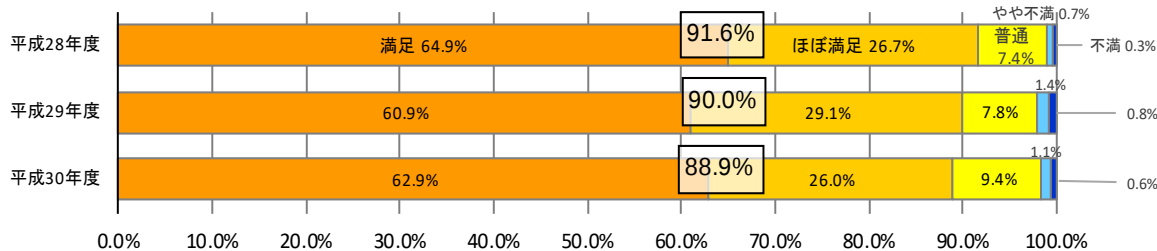
Japan Pension Service

(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7月30日(月)～8月17日(金)(16日間)	平成31年1月22日(火) ～ 1月28日(月)(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	95,863件	14,480件
⑥回答件数(回答率)	27,815件 (29.0%) ※前年回答率 24.3%	7,348件(50.7%) ※前年回答率 51.8%

Ⅱ－１ アンケートの回答結果

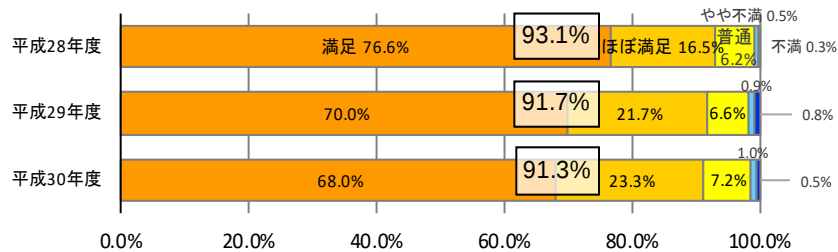
設問1 来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？



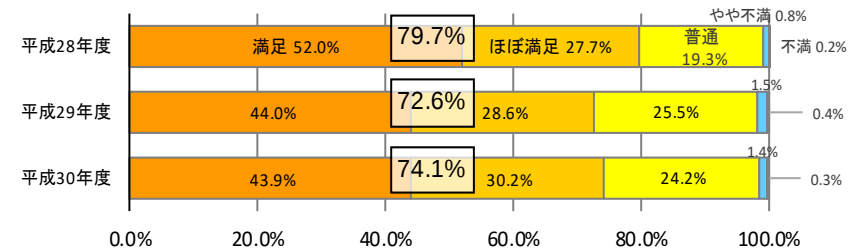
予約の有無によるお客様の満足度について

予約をされたお客様と予約をされなかったお客様の満足度を比較したところ、「満足・ほぼ満足」については、予約をされたお客様は90.9%、予約をされなかったお客様は88.4%と2.5%の差となった。

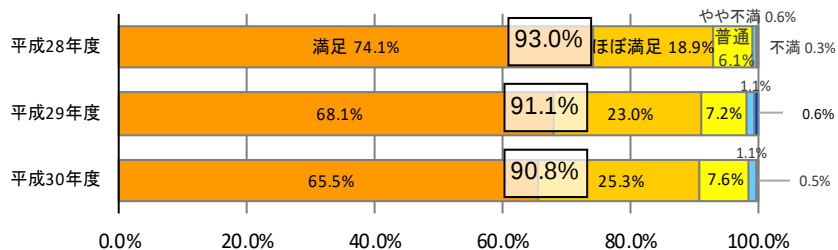
設問2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？



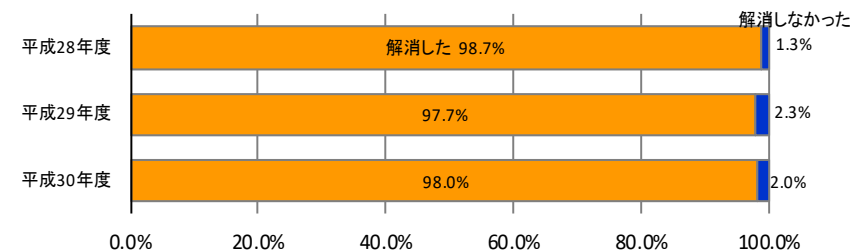
設問4 所内の設備はいかがでしたか？ また、所内の清潔感はいかがでしたか？



設問3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？



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）

職員のマナーや態度

項目	回答数	全体に占める割合	(H29割合)
改善を要しない項目			
①親切・丁寧だった	21,586 件	36.89%	37.84%
②笑顔で対応	12,047 件	20.59%	20.08%
③身だしなみが整っていた	9,049 件	15.47%	15.29%
④質問しやすい雰囲気だった	14,456 件	24.71%	24.55%
改善を要する項目			
⑤上から目線で高圧的	296 件	0.51%	0.49%
⑥丁寧さが不在	277 件	0.47%	0.48%
⑦無愛想	313 件	0.53%	0.50%
⑧挨拶がない	80 件	0.14%	0.12%
⑨身だしなみが悪い（服装や頭髪が派手）	23 件	0.04%	0.07%
⑩名が見えない	130 件	0.22%	0.21%
⑪声が大きく、隣に聞こえそう（または隣の声が聞こえた）	114 件	0.19%	0.18%
⑫友達口調など馴れ馴れしい	47 件	0.08%	0.09%
⑬話の途中で遮られた	89 件	0.15%	0.12%

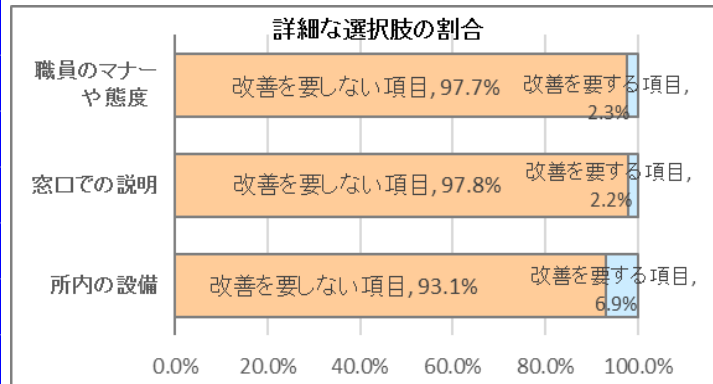
窓口での説明

項目	回答数	全体に占める割合	(H29割合)
改善を要しない項目			
①説明が丁寧	15,038 件	41.30%	42.42%
②わかりやすい言葉で説明	15,484 件	42.53%	41.73%
③プラスワンの一言があった	5,085 件	13.97%	13.33%
改善を要する項目			
④説明が早口	467 件	1.28%	1.65%
⑤説明に専門用語が多くわかりにくい	336 件	0.92%	0.87%

所内の設備

すべて複数回答可

項目	回答数	全体に占める割合	(H29割合)
改善を要しない項目			
①室内が明るい	11,897 件	25.90%	27.08%
②室温が適切	12,582 件	27.39%	24.40%
③清掃が行き届いている	9,384 件	20.43%	20.14%
④案内図等がわかりやすい	3,751 件	8.17%	8.93%
⑤掲示物が見やすい	2,674 件	5.82%	6.50%
⑥相談ブースが広い	2,497 件	5.44%	5.24%
改善を要する項目			
⑦室内が暗い	429 件	0.93%	1.25%
⑧室温が暑い（寒い）	614 件	1.34%	1.21%
⑨床が汚い	63 件	0.14%	0.21%
⑩通路が狭い	267 件	0.58%	0.77%
⑪案内図等がわかりにくい	543 件	1.18%	1.28%
⑫掲示物等が見えにくい（多すぎる）	253 件	0.55%	0.66%
⑬待合室のソファが汚い	235 件	0.51%	0.47%
⑭相談ブースが汚い	567 件	1.23%	1.46%
⑮トイレが汚い	182 件	0.40%	0.39%



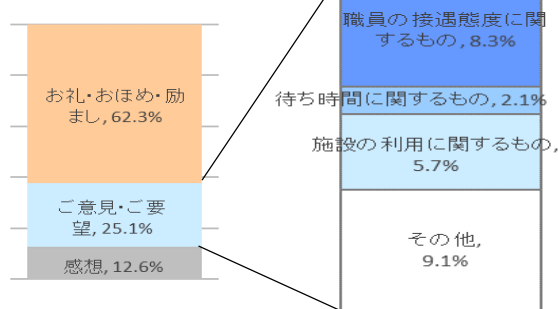
区 分	改善を要する項目の割合 (各区分の改善を要する項目への回答数計／各区分の総回答数)	要改善の声のうち多いもの (回答数／各区分の総回答数)	
職員のマナーや態度	2.3% (前年度 2.2%)	⑦無愛想 0.53%	⑥丁寧さが不在 0.47%
窓 口 で の 説 明	2.2% (前年度 2.5%)	⑤上から目線で高圧的 0.51%	⑤説明に専門用語が多くわかりにくい 0.92%
所 内 の 設 備	6.9% (前年度 7.7%)	⑧室温が暑い(寒い) 1.34%	⑪案内図等がわかりにくい 1.18%
		⑭相談ブースが汚い 1.23%	⑦室内が暗い 0.93%

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	(H29割合)
1. お礼・おほめ・励まし	6,548 件	62.3%	53.0%
2. ご意見・ご要望	2,640 件	25.1%	37.2%
2-1 職員の接客態度に関するもの	874 件	8.3%	9.1%
2-2 待ち時間に関するもの	217 件	2.1%	6.7%
2-3 施設の利用に関するもの	596 件	5.7%	9.3%
2-4 その他	953 件	9.1%	12.1%
3. 感想(特になしを含む)	1,329 件	12.6%	9.8%
合計	10,517 件	100.0%	100.0%

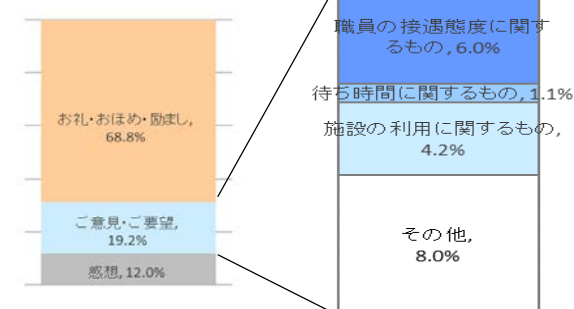
自由記入欄 記載内容



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	(H29割合)
1. お礼・おほめ・励まし	840 件	68.8%	53.7%
2. ご意見・ご要望	235 件	19.2%	23.5%
2-1 職員の接客態度に関するもの	73 件	6.0%	6.4%
2-2 待ち時間に関するもの	13 件	1.1%	5.0%
2-3 施設の利用に関するもの	51 件	4.2%	5.5%
2-4 その他	98 件	8.0%	6.7%
3. 感想(特になしを含む)	146 件	12.0%	22.8%
合計	1,221 件	100.0%	100.0%

自由記入欄 記載内容



自由記入欄の主なご意見

1. 年金事務所へのご意見・ご要望

(1) お礼等

- ・“親切な対応”に対するお礼が2,027件で最も多く、お礼全体の31%を占めた。
- ・「身内の死去に対して暖かい言葉をかけてもらった」等、事務所や担当者に対するおほめも1,419件あり、お礼全体の21.7%を占めた。

(2) ご意見・ご要望

- ・「淡々と喋るので嫌だった。人をバカにしたような話しかただった」など“接客態度”に対するご意見が261件あり、全体の2.5%を占めた。
- ・専門用語を使用するなどの理由で説明がわかりにくいのご意見が127件あり、全体の2.5%を占めた。
- ・トイレが汚い、狭い、少ない、また、事務所の照明が暗いなど“設備”に対する不満も191件みられ、全体の5.5%を占めた。

2. 街角の年金センターへのご意見・ご要望

(1) お礼等

- ・親切な対応に対するお礼が255件と最も多く、お礼全体の30.4%を占めたが、「順序立てた説明をしてもらった」等、“説明のわかりやすさ”に対するおほめも162件(19.3%)あった。

(2) ご意見・ご要望

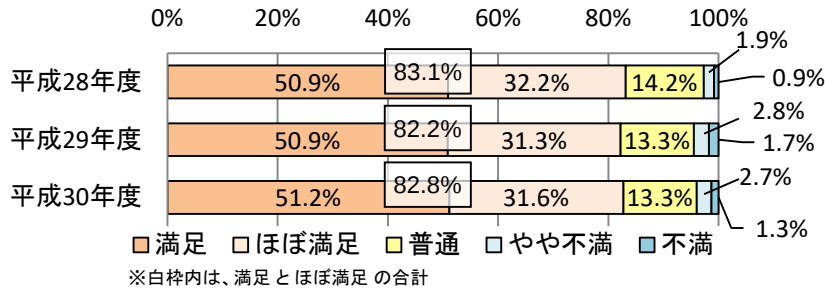
- ・職員の接客態度や説明に関するご意見のほか、「相談ブースが少ない」「場所がわかり難い」等のご意見があった。

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 コールセンターを利用された際の
全体としての満足度はいかがでしたか

表1



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

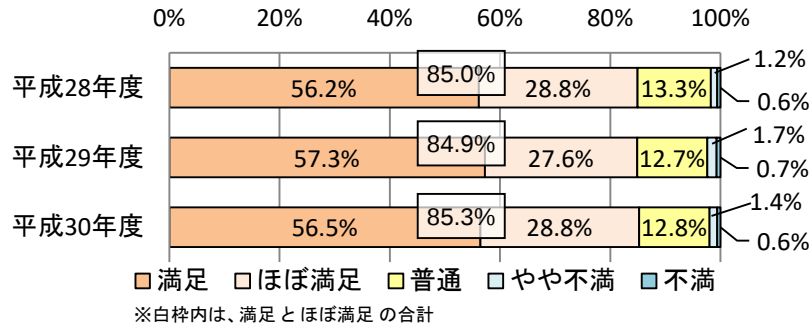
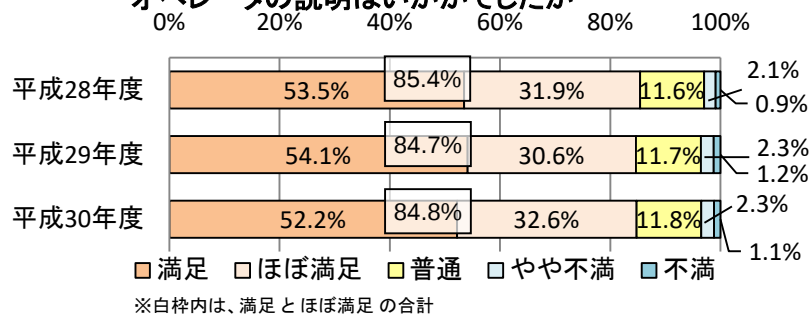
設問4 お問い合わせ・ご意見に対する
オペレータの説明はいかがでしたか

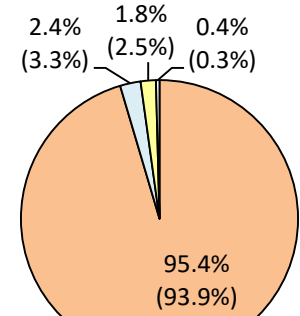
表3



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	5,120件
②質問を最後まで聞き、理解していた	4,907件
③丁寧な口調だった	5,125件
④ゆっくりと聞きやすい口調だった	3,837件
⑤声が大きかった	141件
⑥不親切・無愛想だった	110件
⑦話を途中でさえぎられた	59件
⑧友達口調で馴れ馴れしい	16件
⑨早口で聞き取りにくかった	93件
⑩声が小さかった	203件
⑪その他	356件
⑫記入なし	82件
合計	20,049件



■ 改善を要さないもの
□ 改善を要するもの
■ その他
□ 記入なし

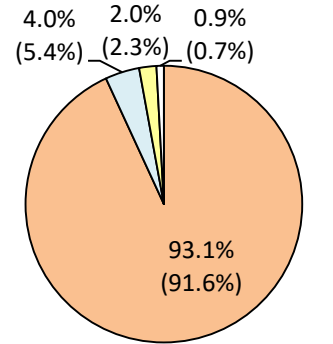
「⑪その他」の記載内容(抜粋)

「わかりやすい説明で親しみもあり、大変気持ちよかったです。」「何度も保留されて時間がかかった。」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	4,383件
②すぐに回答があった	4,128件
③わかりやすい言葉で説明があった	4,445件
④お客様の役に立つプラスワンの一言があった	1,472件
⑤疑問が解消しなかった	297件
⑥回答まで時間がかかった	246件
⑦専門用語が多くわかりにくかった	77件
⑧その他	312件
⑨記入なし	133件
合計	15,493件



■ 改善を要さないもの
□ 改善を要するもの
■ その他
□ 記入なし

「⑧その他」の記載内容(抜粋)

「役所、役人のイメージとは全く違って親切だった。」「回答が間違っているのは問題外だ」等

Ⅲ-2 「自由記入欄」の記載内容

表6

意見区分	件数	割合 ※ ①内はH29年度割合
1. お礼	959 件	40.5% (37.8%)
2. コールセンターへの苦情・要望	908 件	38.3% (40.1%)
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)	160 件	6.8% (8.6%)
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)	184 件	7.8% (6.3%)
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)	490 件	20.7% (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)	23 件	1.0% (1.3%)
2-5その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	51 件	2.2% (3.1%)
3. コールセンター以外への苦情・要望	351 件	14.8% (16.9%)
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)	138 件	5.8% (5.7%)
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)	150 件	6.3% (9.4%)
3-3その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	63 件	2.7% (1.9%)
4. 年金に関する疑問・質問	14 件	0.6% (0.4%)
5. その他	136 件	5.7% (4.8%)
合計	2,368 件	100.0%

1. お礼、お褒め、励まし

- ・年金事務所へ行かなければならないと思っていたが電話で即回答いただけたので助かりました。
- ・従来のお役所仕事のイメージが一変、改善されていたことにびっくりしました。

(1.お礼より)

2. コールセンターへの苦情・要望

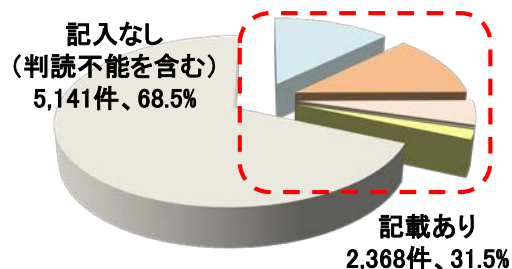
- ・専門用語が多くもっと配慮がほしい
- ・金額等の問合せが出来ないのが不満。
(2-1相談内容より)
- ・”親切”心というのが全く感じられなかった。
- ・はっきりとわかりやすく説明してほしい。
(2-2相談対応より)
- ・コールセンターへの電話が繋がりにくい。
- ・オペレーターに代わる前の自動音声が早すぎる
(2-3電話相談関係より)

3. コールセンター以外への苦情・要望

- ・申告書の記載は簡単に解り易い方法に改善希望。
- ・書類関係の字が細い。
(3-1送付物より)
- ・年に何回も訂正が届き、結局どれが正しいのかわからなくなる。
- ・制度が複雑過ぎて、なかなか理解できない。
(3-2年金制度・事務処理より)

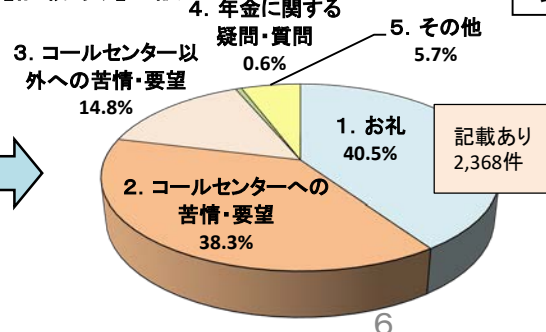
【自由記載欄への記載の有無】

表7



【記載あり】内訳

表8



アンケート自由記入欄に記載いただいたお客様
全体
31.5% (2,368/7,351)
(内訳)

- ・お礼 40.5% (959/2,368)
- ・コールセンターに
対する苦情・要望 38.3% (908/2,368)
- ・コールセンター以外
への苦情・要望 14.8% (351/2,368)

※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