

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3年1月～3月実施)

令和3年6月



日本年金機構

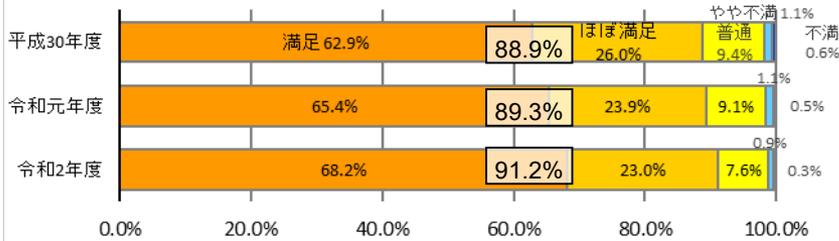
Japan Pension Service

(相談・サービス推進部)

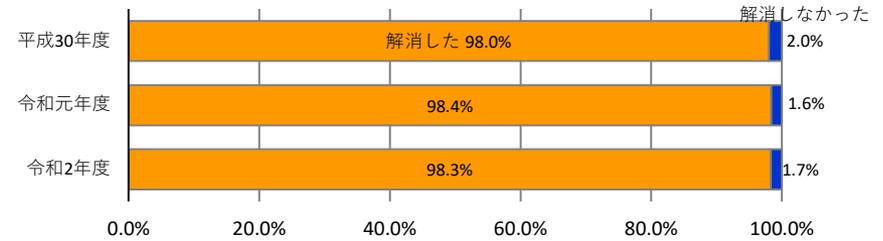
	年金事務所・街角の年金相談センター	コールセンター
①目的	年金事務所及び街角の年金相談センターの 窓口対応品質の現状把握	コールセンター(「ねんきんダイヤル」)における 対応品質の現状把握
②実施対象	年金事務所及び街角の年金相談センター(以下「年金事務所 等」という。)に来訪されたお客様	コールセンターに電話相談いただいたお客様
③実施期間	令和3年2月15日(月)～3月8日(月)(15日間)	令和3年1月19日(火)～1月25日(月)(5日間)
④実施方法等	年金事務所等に来訪されたお客様にアンケートはがきをお 渡しし、後日返信いただきました。 職員のマナーや説明対応、施設等について5段階(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	94,151件	12,431件
⑥回答件数(回答率)	35,862件(38.1%) ※前年回答率 33.0%	6,498件(52.3%) ※前年回答率 49.2%

Ⅱ-1 お客様満足度アンケートの回答結果

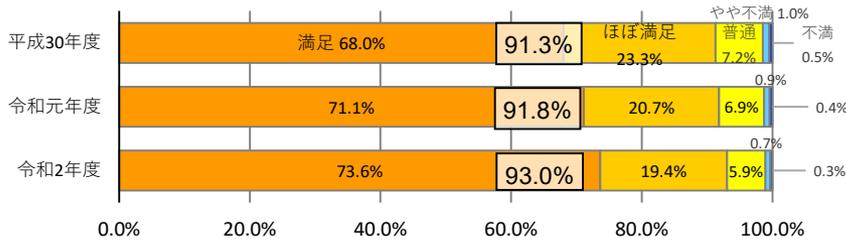
設問1 来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？



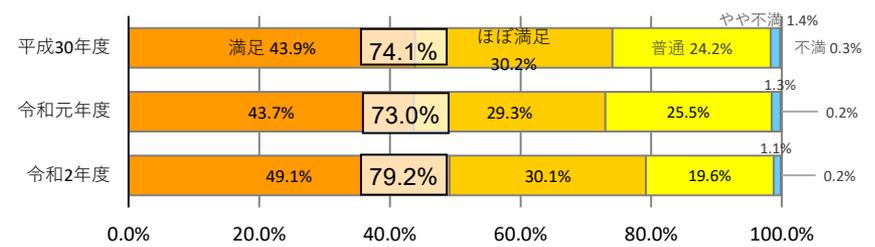
設問4 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？



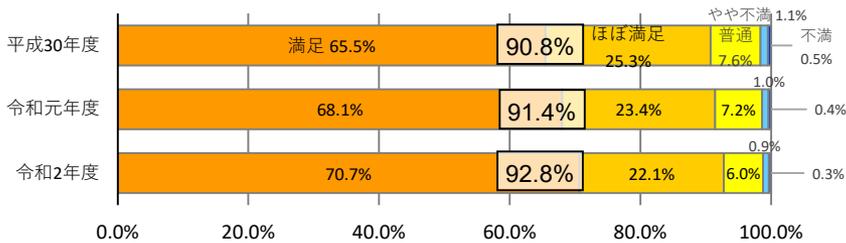
設問2 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？



設問5 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6 所内の新型コロナウイルス感染症対策はいかがでしたか？



アンケート回答率

	配布枚数	回収枚数	回収率
平成30年度	95,863	27,815	29.0%
令和元年度	94,780	31,266	33.0%
令和2年度	94,151	35,863	38.1%

Ⅱ-2 お客様満足度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

窓口での説明

所内の設備

すべて複数回答可

	職員のマナーや態度				窓口での説明				所内の設備					
	項目	回答数	全体に占める割合	(R1割合)	項目	回答数	全体に占める割合	(R1割合)	項目	回答数	全体に占める割合	(R1割合)		
評価をいただいた項目	①親切・丁寧だった	29,055 件	36.23%	36.62%	評価をいただいた項目	①説明が丁寧	20,400 件	41.81%	41.33%	評価をいただいた項目	①室内が明るい	16,621 件	25.30%	26.67%
	②笑顔で対応	15,656 件	19.52%	19.53%		②わかりやすい言葉で説明	20,196 件	41.39%	42.05%		②室温が適切	15,203 件	23.15%	24.76%
	③身だしなみが整っていた	13,783 件	17.19%	16.21%		③プラスワンの一言があった	7,175 件	14.70%	14.37%		③清掃が行き届いている	14,430 件	21.97%	20.68%
	④質問しやすい雰囲気だった	20,186 件	25.17%	25.47%	改善を要する項目	④説明が早口	697 件	1.43%	1.42%		④案内図等がわかりやすい	6,715 件	10.22%	9.29%
改善を要する項目	⑤上から目線で高圧的	286 件	0.36%	0.43%		⑤説明に専門用語が多くわかりにくい	329 件	0.67%	0.83%		⑤掲示物が見やすい	4,461 件	6.79%	6.10%
	⑥丁寧さがない	316 件	0.39%	0.43%	<div style="text-align: center;"> <h3>詳細な選択肢の割合</h3> <p>職員のマナーや態度: 98.10% (改善を要する項目: 1.90%)</p> <p>窓口での説明: 97.90% (改善を要する項目: 2.10%)</p> <p>所内の設備: 93.62% (改善を要する項目: 6.38%)</p> </div>				⑥相談ブースが広い		4,066 件	6.19%	5.40%	
	⑦無愛想	338 件	0.42%	0.46%					⑦室内が暗い		724 件	1.10%	1.19%	
	⑧挨拶がない	92 件	0.11%	0.13%					⑧室温が暑い(寒い)		644 件	0.98%	1.18%	
	⑨身だしなみが悪い(服装や髪が派手)	50 件	0.06%	0.05%					⑨床が汚い		109 件	0.17%	0.13%	
	⑩名札が見えない	132 件	0.16%	0.17%					⑩通路が狭い		413 件	0.63%	0.60%	
	⑪声が大きく、隣に聞こえそう(または隣の声が聞こえた)	138 件	0.17%	0.22%					⑪案内図等がわかりにくい		725 件	1.10%	1.30%	
	⑫友達口調など馴れ馴れしい	65 件	0.08%	0.12%					⑫掲示物等が見えにくい(多すぎる)		334 件	0.51%	0.57%	
	⑬話の途中で遮られた	106 件	0.13%	0.15%					⑬待合室のソファが汚い		268 件	0.41%	0.53%	
									⑭相談ブースが狭い		781 件	1.19%	1.21%	
									⑮トイレが汚い		190 件	0.29%	0.39%	

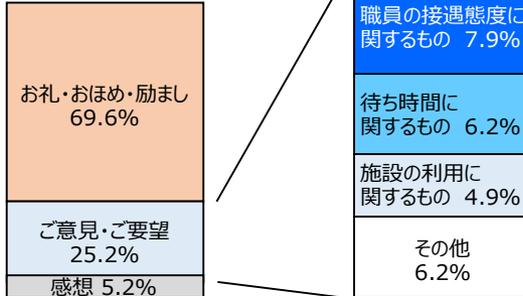
区分	改善を要する項目の割合 (各区分の改善を要する項目への回答数計/各区分の総回答数)	要改善の声のうち多いもの (回答数/各区分の総回答数)	
職員のマナーや態度	1.9% (前年度 2.2%)	⑦無愛想 0.42%	⑤上から目線で高圧的 0.36%
窓口での説明	2.1% (前年度 2.2%)	⑥丁寧さがない 0.39%	⑤説明に専門用語が多くわかりにくい 0.67%
所内の設備	6.4% (前年度 7.1%)	⑭相談ブースが狭い 1.19%	⑪案内図等がわかりにくい 1.10%
		⑦室内が暗い 1.10%	⑧室温が暑い(寒い) 0.98%

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	(R1割合)
1. お礼・おほめ・励まし	10,204 件	69.6%	69.3%
2. ご意見・ご要望	3,693 件	25.2%	26.5%
2-1 職員の接客態度に関するもの	1,163 件	7.9%	6.2%
2-2 待ち時間に関するもの	909 件	6.2%	5.9%
2-3 施設の利用に関するもの	715 件	4.9%	5.2%
2-4 その他	906 件	6.2%	9.3%
3. 感想(特になしを含む)	766 件	5.2%	4.2%
合計	14,663 件	100.0%	100.0%

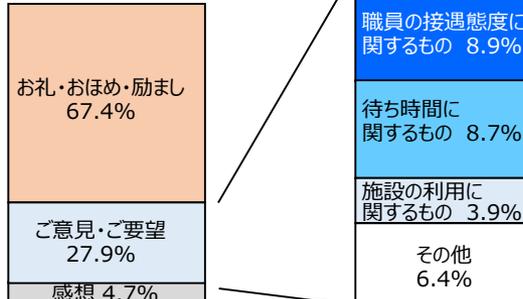
自由記入欄 記載内容



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	(R1割合)
1. お礼・おほめ・励まし	1,226 件	67.4%	69.3%
2. ご意見・ご要望	507 件	27.9%	26.0%
5-1 職員の接客態度に関するもの	161 件	8.9%	6.3%
5-2 待ち時間に関するもの	159 件	8.7%	8.2%
5-3 施設の利用に関するもの	70 件	3.9%	4.1%
5-4 その他	117 件	6.4%	7.3%
3. 感想(特になしを含む)	85 件	4.7%	4.7%
合計	1,818 件	100.0%	100.0%

自由記入欄 記載内容



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7,413件で最も多く、お礼全体の72.6%を占めた。
- ・「受付の方が親切だった」「不安だったが、受付の方に声をかけてもらって安心した」など、最初の対応者の対応が良さが全体の好評価につながっているケースや、「説明がわかりやすかった」「一つ一つ丁寧に説明してもらった」など、お客様の理解度に合わせ、お客様目線の対応が好評価につながるケースが多かった。
- ・「予約時に持ち物を確認できたので、漏れなく手続きができてよかった」など、予約相談がCS向上につながった意見もあった。

(2) ご意見・ご要望

- ・職員の接客態度では「受付の方が無愛想」「受付に並んでも声掛けがない」など、最初の対応者の対応の至らなさに対する意見や、「職員同士の会話」や「派手な服装」など、応対以外でのお客様の観察による指摘もあった。
- ・待ち時間では「希望の日時に予約がとれない」「予約の電話が繋がらない」などの意見があった。
- ・施設の利用では「駐車場が狭い、少ない」などの他、時節柄「湿度」「温度」「清潔感」に関する意見があった。

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

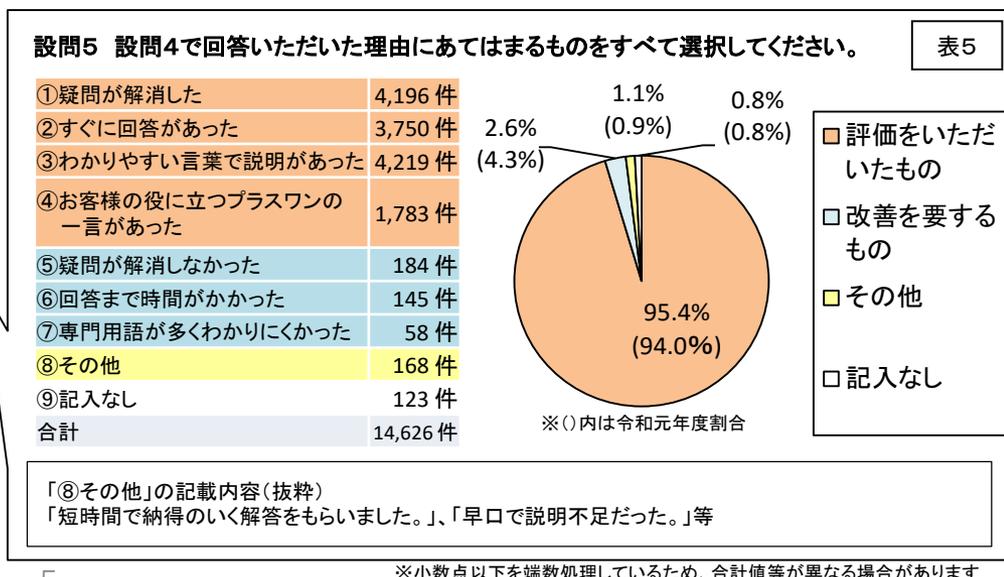
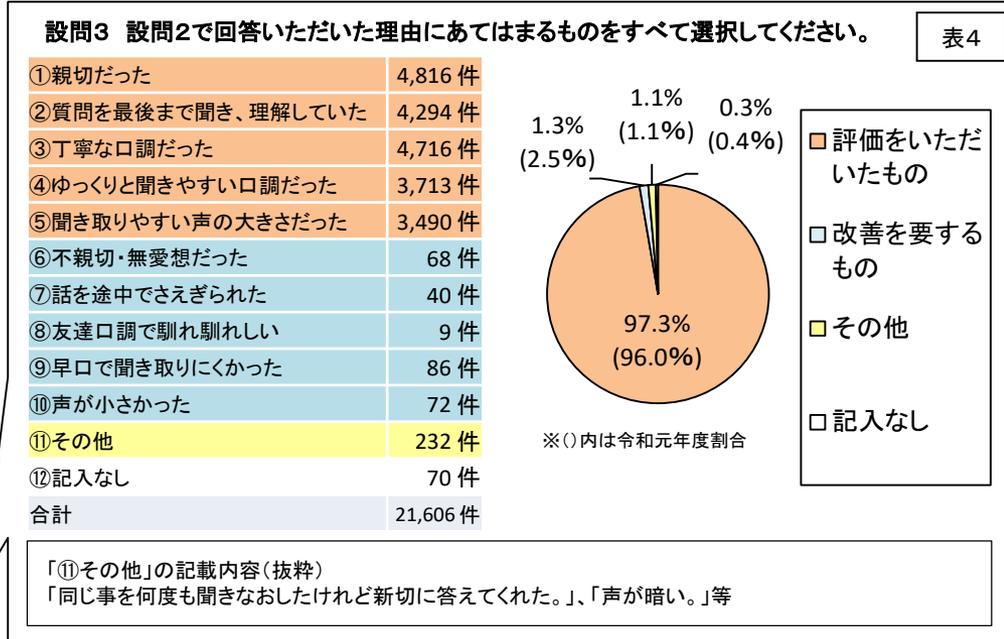
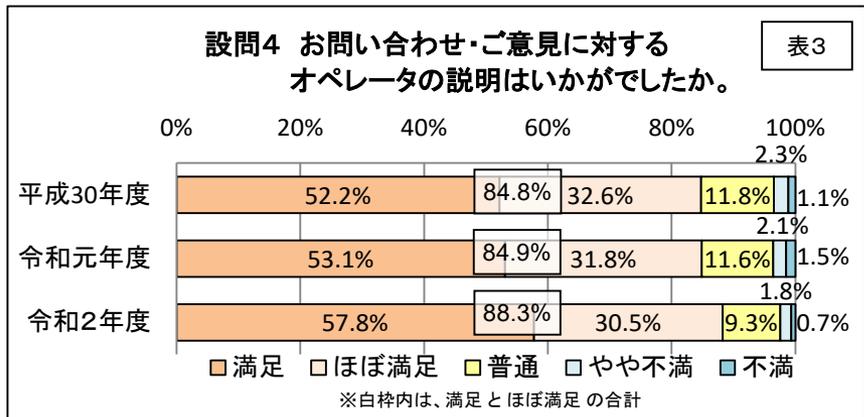
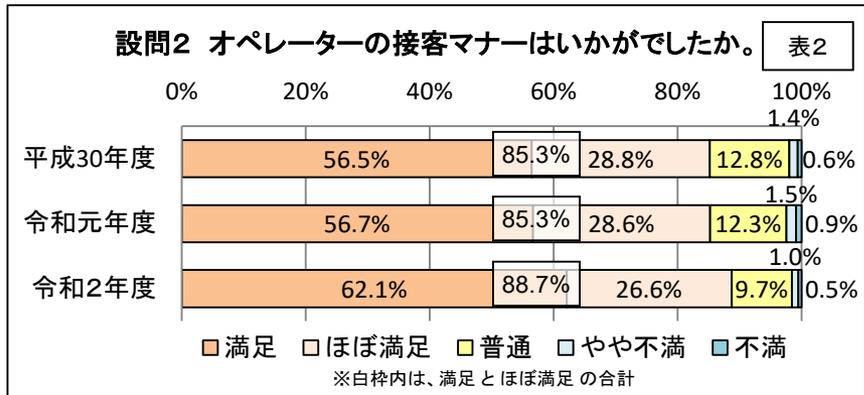
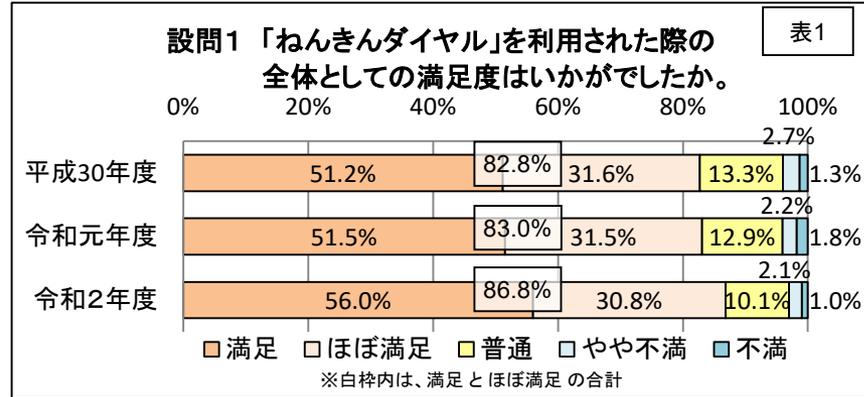
- ・担当した職員の“親切で丁寧な対応”“わかりやすい説明”などのお礼が830件で最も多く、お礼全体の67.7%を占めた。

(2) ご意見・ご要望

- ・「予約をしないでいったら待たされた」などの意見があった。

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



Ⅲ-2 「自由記入欄」の記載内容

表6

意見区分	件数	割合 ※ 〇内はR元年度割合
1. お礼	859 件	41.8% (32.4%)
2. コールセンターへのご意見・ご要望	662 件	32.2% (37.5%)
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)	130 件	6.3% (1.1%)
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)	92 件	4.5% (16.7%)
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)	372 件	18.1% (18.3%)
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)	29 件	1.4% (0.7%)
2-5その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	48 件	2.3% (0.7%)
3. コールセンター以外へのご意見・ご要望	237 件	11.5% (15.0%)
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)	100 件	4.9% (6.4%)
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)	94 件	4.6% (5.8%)
3-3その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	44 件	2.1% (2.8%)
4. 年金に関する疑問・質問	17 件	0.8% (0.5%)
5. その他	279 件	13.6% (14.6%)
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)	2,054 件	100.0%

1. お礼、お褒め、励まし
 ・質問に対するの理解力、判断力ともに適切でとてもよかったです。
 ・数年前に問い合わせた時より、更に親切な対応だと感じた。プラスワンの一言がありがたいと思った。
 (1.お礼より)

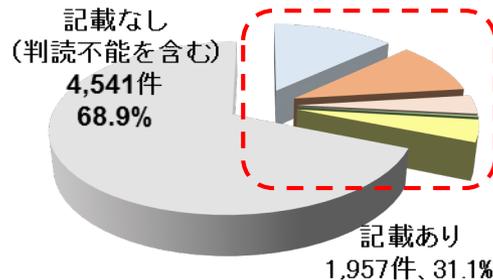
2. コールセンターへのご意見・ご要望
 ・もっとくわしく、相談にのってもらいたかった。
 ・納得のいく回答が得られなかった。
 (2-1相談内容より)
 ・もっとわかりやすい言葉で説明してほしい。
 ・対応が機械的だった。
 (2-2相談対応より)
 ・電話がつながるまで時間がかかった。
 ・相談の電話料金は機構で負担して欲しい。
 (2-3電話相談関係より)

3. コールセンター以外へのご意見・ご要望
 ・記入用紙の説明は、もう少し簡単に書いてほしい。
 ・文字が小さく、重要な情報が目立たず、非常に読みにくい。
 (3-1送付物より)
 ・年金の仕組みが複雑すぎる。
 ・予約が取りづらい。
 (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
 31.1% (1,957/6,498)
 (内訳)
 ・お礼 41.8% (859/2,054)
 ・コールセンターに対するご意見・ご要望 32.2% (662/2,054)
 ・コールセンター以外へのご意見・ご要望 11.5% (237/2,054)

※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

【自由記載欄への記載の有無】



【記載あり】内訳

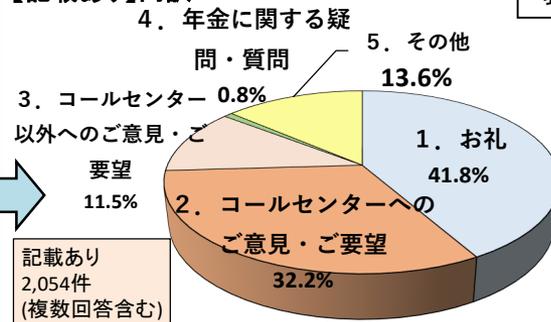


表8