

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4年2月～3月実施)

令和4年7月



日本年金機構

Japan Pension Service

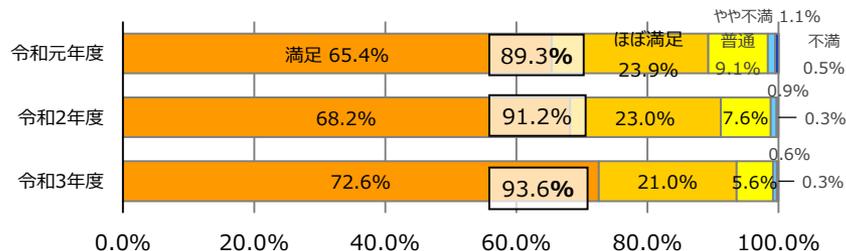
(相談・サービス推進部)

	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4年2月1日（火）～2月18日（金） （13日間）	令和4年2月22日（火）～3月2日（水） （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対して、アンケートはが きをお渡しし、後日の郵送を依頼。 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）を回答いただくとともに、自由記入欄を設け、その 他ご意見等についても記入いただいた。	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、郵送を依頼。 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 とその理由（選択式）を回答をいただくとともに、自由記 入欄を設け、その他ご意見等についても記入いただいた。
⑤アンケート配布件数	92,961件	11,078件
⑥回答件数（回答率）	36,585件（39.4%） ※前年回答率 38.1%	5,031件（45.4%） ※前年回答率 52.3%

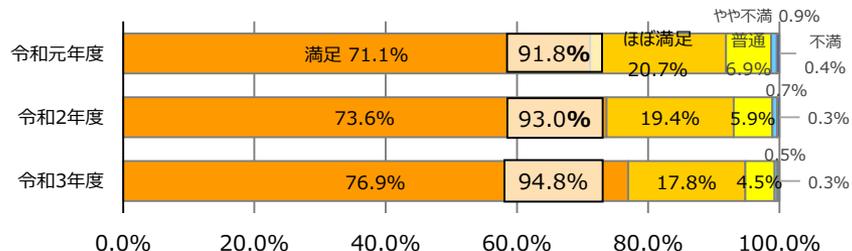
Ⅱ 年金事務所・街角の年金相談センター お客様満足度調査

Ⅱ - 1 お客様満足度アンケートの回答結果

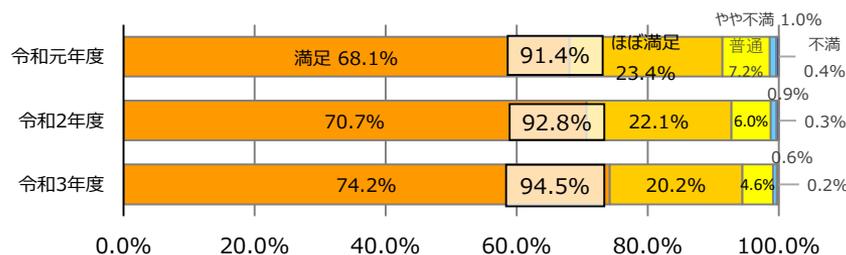
設問1 来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？



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？

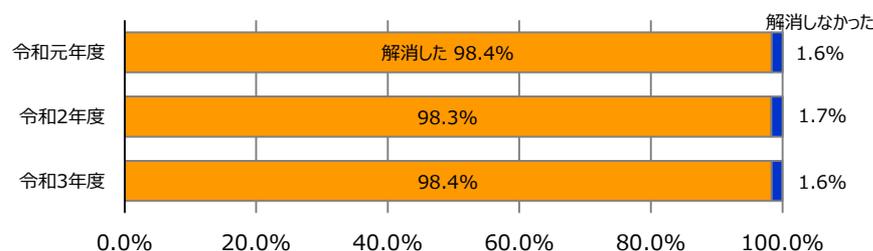


設問3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？

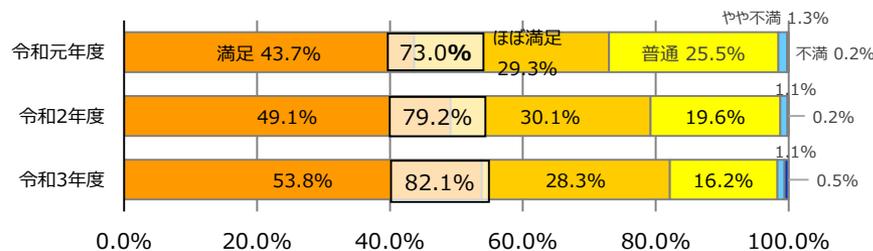


Ⅱ 年金事務所・街角の年金相談センター

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？



【アンケート回答率】

	配布枚数	回収枚数	回収率
令和元年度	94,780	31,266	33.0%
令和2年度	94,151	35,863	38.1%
令和3年度	92,961	36,585	39.4%

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）

すべて複数回答可
R3回答総件数：36,585件

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	回答総件数に占める割合	(R2割合)
①親切・丁寧だった	29,865件	81.63%	81.02%
②笑顔で対応	16,017件	43.78%	43.66%
③身だしなみが整っていた	13,546件	37.03%	38.43%
④質問しやすい雰囲気だった	19,959件	54.56%	56.29%
改善を要する項目			
⑤上から目線であった	209件	0.57%	0.80%
⑥丁寧さがない	238件	0.65%	0.88%
⑦無愛想	248件	0.68%	0.94%
⑧挨拶がない	77件	0.21%	0.26%
⑨身だしなみが悪い（服装や頭髪が派手）	33件	0.09%	0.14%
⑩名札が見えない	102件	0.28%	0.37%
⑪声が大きく、隣に聞こえそう（または隣の声が聞こえた）	97件	0.27%	0.38%
⑫友達口調など馴れ馴れしい	50件	0.14%	0.18%
⑬話の途中で遮られた	48件	0.13%	0.30%

項目	回答数	回答総件数に占める割合	(R2割合)
①説明が丁寧	21,796件	59.58%	56.88%
②わかりやすい言葉で説明	20,267件	55.40%	56.32%
③プラスワンの一言があった	7,019件	19.19%	20.01%
改善を要する項目			
④説明が早口	527件	1.44%	1.94%
⑤説明に専門用語が多くわかりにくい	256件	0.70%	0.92%

詳細な選択肢の回答割合			
	項目(回答数計)	選択肢数	割合(※)
職員のマナーや態度	評価をいただいた項目(79,387件)	4	54.25%
	改善を要する項目(1,102件)	9	0.33%
窓口での説明	評価をいただいた項目(49,082件)	3	44.72%
	改善を要する項目(783件)	2	1.07%
所内の設備	評価をいただいた項目(63,891件)	6	29.11%
	改善を要する項目(3,936件)	9	1.20%

※回答数計/(選択肢数×回答総件数)

項目	回答数	回答総件数に占める割合	(R2割合)
①室内が明るい	17,727件	48.45%	46.35%
②室温が適切	15,922件	43.52%	42.39%
③清掃が行き届いている	15,263件	41.72%	40.24%
④案内図等がわかりやすい	6,519件	17.82%	18.72%
⑤掲示物が見やすい	4,425件	12.10%	12.44%
⑥相談ブースが広い	4,035件	11.03%	11.34%
改善を要する項目			
⑦室内が暗い	571件	1.56%	2.02%
⑧室温が暑い（寒い）	707件	1.93%	1.80%
⑨床が汚い	102件	0.28%	0.30%
⑩通路が狭い	405件	1.11%	1.15%
⑪案内図等がわかりにくい	570件	1.56%	2.02%
⑫掲示物等が見えにくい（多すぎる）	364件	0.99%	0.93%
⑬待合室のソファが汚い	132件	0.36%	0.75%
⑭相談ブースが狭い	790件	2.16%	2.18%
⑮トイレが汚い	295件	0.81%	0.53%

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	(R2割合)
1. お礼・おほめ・励まし	8,191 件	70.4%	69.6%
2. ご意見・ご要望	2,646 件	22.7%	25.2%
2-1 職員の接客態度に関するもの	693 件	6.0%	7.9%
2-2 待ち時間に関するもの	514 件	4.4%	6.2%
2-3 施設の利用に関するもの	658 件	5.7%	4.9%
2-4 その他	781 件	6.7%	6.2%
3. 感想（特になしを含む）	806 件	6.9%	5.2%
合計	11,643 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	(R2割合)
1. お礼・おほめ・励まし	943 件	70.1%	67.4%
2. ご意見・ご要望	313 件	23.3%	27.9%
5-1 職員の接客態度に関するもの	84 件	6.2%	8.9%
5-2 待ち時間に関するもの	64 件	4.8%	8.7%
5-3 施設の利用に関するもの	66 件	4.9%	3.9%
5-4 その他	99 件	7.4%	6.4%
3. 感想（特になしを含む）	90 件	6.7%	4.7%
合計	1,346 件	100.0%	100.0%

【自由記入欄の記載内容】

(1) お礼・おほめ・励まし

● 親切・丁寧な対応

- ・対応が親切、丁寧であった。 ・親身になって対応してくれた。
- ・後日の質問にもしっかり対応してもらえた。
- ・予約せずに行ったが、親切に対応してもらえた。
- ・自分のペースに合わせてもらったので、心よく答えることができた。
- ・行政の中では1番親切に対応してくれる。
- ・雪でダウンジャケットが濡れていたらタオルを貸してくれ親切だった。
- ・聴覚障害者であるが、丁寧に筆談で対応していただき、うれしかった。
- ・家族の重い病気での相談にもすごく気遣って聞いてくれた。

● 接客態度の良さ、笑顔での対応、質問しやすい雰囲気

- ・接客態度がとても良く満足できた。
- ・隠やかでやわらかい感じの接し方だったので安心でした。
- ・相談時の始まりに、名刺をもらい、マナーの良さ(接客)を感じた。

● 安心感

- ・帰り際の気遣いの一言で心がなごんだ。
- ・「何かありましたらまた来てください」の一言に、安心感があった。
- ・とても字がお上手できれいな字を書かれる方でそれだけでも安心しました。

● 分かりやすい説明

- ・分かりやすく説明してもらった。 ・説明に提案もあり大変よかった。
- ・年金受給の際のタイミングなど教えてもらい助かった。

● スムーズな対応

- ・迅速・丁寧で手続きが早く終了した。
- ・予約なしで行ったが、待ち時間が短かったので助かった。
- ・急ぎの相談とわかるとその場ですぐに対応してもらって大変助かった。

● 予約相談

- ・混雑や待ち時間がなく良かった。 ・インターネットで簡単に予約ができ楽だった。
- ・予約の段階で持参する物の説明があったので、スムーズに物事が進めた。

● 施設・設備

- ・駐車場の案内の方がいて助かった。 ・窓口のイスが軽くて動かしやすかった。
- ・待合室のイス、ソファーがきれいになっており座るのに抵抗感がなくなった。
- ・雪が多く降った翌日だったが、除雪が行き届いていた。

● コロナ感染症対策

- ・コロナ対策も万全であった。 ・換気が充分にしてあって良かった。
- ・消毒・清掃の放送があり、職員がきちんと消毒していて、安心できました。

(2)ご意見・ご要望

▶ 職員のマナーや態度

「上から目線で高圧的」

- ・質問しにくい雰囲気。
- ・早く終わらせたい気持ちが見える。
- ・こちらは素人なのでもう少し物腰柔らかく接客を望む。
- ・言葉遣いが悪い。

「丁寧さがない」

- ・忙しいのか、説明が簡単であり丁寧さにちょっとかけていた。
- ・理解するには時間が足りなかった。
- ・義務的で冷たい感じがした。役所的なさばき方が気分を害した。

「無愛想」

- ・無愛想で声も小さく、わかりづらかった。
- ・笑顔もなく目が怖くいらまれた。
- ・案内女性がピリピリした感じであった。
- ・お客さんが入って来てもなかなか反応せず無愛想で不快だった。
- ・もう少し親しみやすい表情と対応が求められる。

▶ 窓口での説明

「説明が早口」

- ・早口で理解するのに時間がかかった。
- ・質問できる隙がなかった。
- ・同じ事を違う言葉で一度くり返すなど、ゆっくり理解できる時間があると良い。
- ・まず私の話をきいてほしかった。人の話をきく方が良い。
- ・もう少し親身になって説明して欲しかった。

「説明に専門用語が多くわかりにくい」

- ・書類等の言葉の説明からしてもらわないとわかりにくい。
- ・一般人に理解しやすい言葉に直して欲しい。
- ・内容を理解しているという前提で説明を受けた感じがする。

▶ 所内の設備

「室内が暗い」「⑧室温が暑い(寒い)」

- ・全体的に建物内が暗い印象であった。
- ・18時の予約で、ストーブは消えていて寒く、室内も薄暗くて残念だった。
- ・エアコンの風が強過ぎて寒い。
- ・コロナのための換気で少し寒かった。

「案内図等が分かりにくい」

- ・事務所までの案内図が分かりづらく迷った。
- ・HPの地図が分かりにくい。
- ・場所がわかりにくく、道路上に案内の掲示物を出してほしい。
- ・駐車場が分かりづらい。
- ・トイレの場所が分からなかった。

「相談ブースが狭い」

- ・2人では相談ブースが狭く、コートなど置場所が無いのが不便だった。
- ・車いすなのでブースが狭かった。
- ・隣のブースが近すぎる。隣ブースの職員の声が大きく、丸聞こえ。
- ・冬なのでコートかけ用ハンガー、フックがあると良かった。



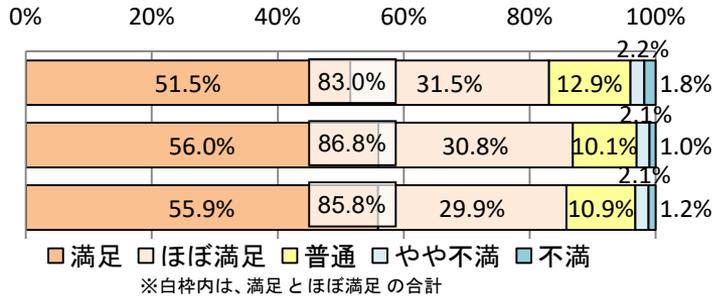
【改善への取組】

いただいたご意見・ご要望を共有し、各職場における自己チェック、研修に活用するとともに、設備面では創意工夫した対応を検討。

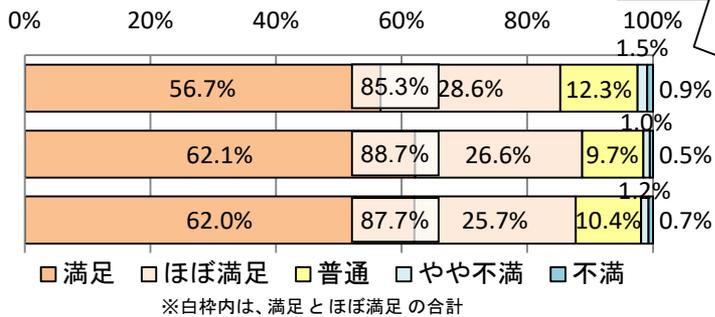
Ⅲ コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

Ⅲ-1 アンケート調査結果

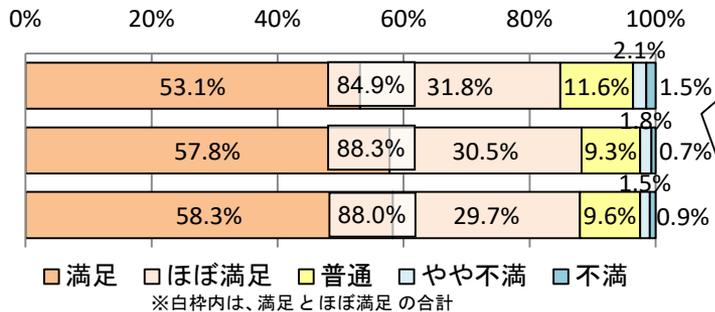
設問1 「ねんきんダイヤル」を利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか。 表1



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にあてはまるものをすべて選択してください。 表4

	令和3年度	令和2年度
①親切だった	3,642 件(72.4%)	74.1%
②質問を最後まで聞き、理解していた	3,389 件(67.4%)	66.1%
③丁寧な口調だった	3,565 件(70.9%)	72.6%
④ゆっくりと聞きやすい口調だった	2,823 件(56.1%)	57.1%
⑤聞き取りやすい声の大きさだった	2,666 件(53.0%)	53.7%
⑥不親切・無愛想だった	62 件(1.2%)	1.0%
⑦話を途中でさえぎられた	22 件(0.4%)	0.6%
⑧友達口調で馴れ馴れしい	6 件(0.1%)	0.1%
⑨早口で聞き取りにくかった	42 件(0.8%)	1.3%
⑩声が小さかった	59 件(1.2%)	1.1%
⑪その他	177 件(3.5%)	3.6%
⑫記入なし	59 件(1.2%)	1.1%
合計	16,512 件	—

※()内及び令和2年度はアンケート回答件数に対する割合です

「⑪その他」の記載内容(抜粋)
「質問した事にわかり易く、かみくだいて説明して下さい。」、「丁寧でしたが事務的にも聞こえました。」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

	令和3年度	令和2年度
①疑問が解消した	3,287 件(65.3%)	64.6%
②すぐに回答があった	2,886 件(57.4%)	57.7%
③わかりやすい言葉で説明があった	3,150 件(62.6%)	64.9%
④お客様の役に立つプラスワンの一言があった	1,341 件(26.7%)	27.4%
⑤疑問が解消しなかった	139 件(2.8%)	2.8%
⑥回答まで時間がかかった	109 件(2.2%)	2.2%
⑦専門用語が多くわかりにくかった	42 件(0.8%)	0.9%
⑧その他	130 件(2.6%)	2.6%
⑨記入なし	82 件(1.6%)	1.9%
合計	11,166 件	—

※()内及び令和2年度はアンケート回答件数に対する割合です

「⑧その他」の記載内容(抜粋)
「質問内容の主旨理解が早く、的確な説明回答だった。」、「言い方がやさしくなかった。」等

Ⅲ-2 「自由記載欄」の記載内容

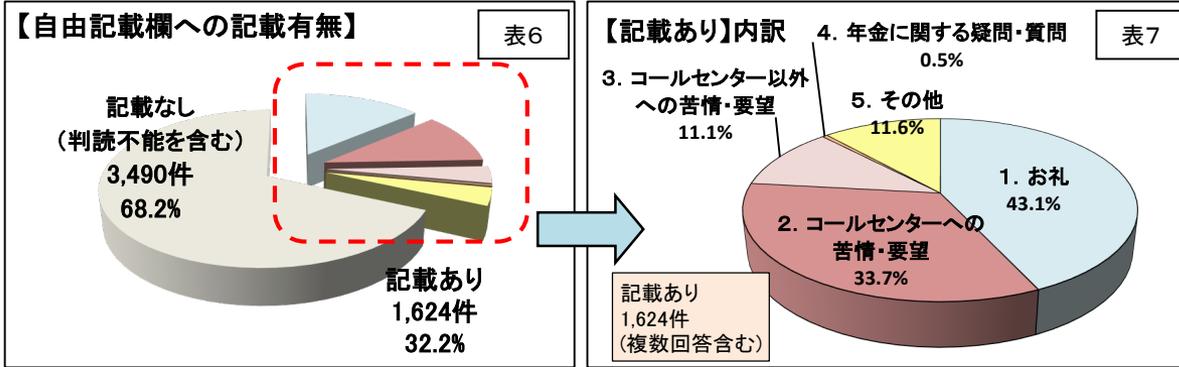


表8

意見区分	件数	割合 ※ ()内はR2年度割合
1. お礼	700 件	43.1% (41.8%)
2. コールセンターへの苦情・要望	547 件	33.7% (32.2%)
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)	85 件	5.2% (6.3%)
2-2相談対応 (オペレーターへの応接態度に関するもの: 「事務的な対応だった。」等)	95 件	5.8% (4.5%)
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)	335 件	20.6% (18.1%)
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)	23 件	1.4% (1.4%)
2-5その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	19 件	1.2% (2.3%)
3. コールセンター以外への苦情・要望	181 件	11.1% (11.5%)
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)	57 件	3.5% (4.9%)
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)	95 件	5.8% (4.6%)
3-3その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	33 件	2.0% (2.1%)
4. 年金に関する疑問・質問	8 件	0.5% (0.8%)
5. その他	188 件	11.6% (13.6%)
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)	1,624 件	100.0%

アンケート自由記載欄に記載いただいたお客様全体 32.2% (1,624/5,031) (内訳)

- ・お礼 43.1% (700/1,624)
- ・コールセンターに対する苦情・要望 33.7% (547/1,624)
- ・コールセンター以外への苦情・要望 11.1% (181/1,624)

1. お礼、お褒め、励まし

- ・オペレーターの方は親切で丁寧で大変良い印象でした。安心感がありました!
- ・非常に親切丁寧だった。以前と比べずいぶん改善されたと感じた。

2. コールセンターへの苦情・要望

- ・こちらの目線で説明してほしい。
- ・納得のいく回答が得られなかった。
- ・早く電話を切りたいような対応だった。
- ・対応が機械的だった。
- ・電話につながるまでの待ち時間が少し長かった。
- ・フリーダイヤルにして欲しい

3. コールセンター以外への苦情・要望

- ・郵送する封書の説明をもっと分かりやすくすべき。
- ・届くまでに日数がかかっているのももう少し早くしてほしい。
- ・年金制度、そのもののしくみが複雑で分かりにくい。もっと誰にでも分かる、容易な制度にしてほしい。
- ・WebのQAを充実してほしい。