

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5年2月～3月実施)

令和5年7月



日本年金機構

Japan Pension Service

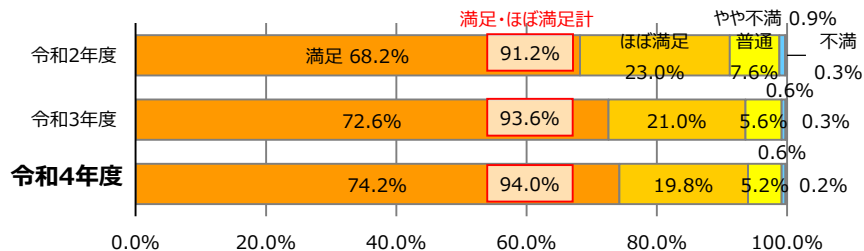
(相談・サービス推進部)

	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5年2月1日（水）～2月17日（金） （13日間）	令和5年2月21日（火）～3月1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(3頁参照)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（8頁参照）を送付し、郵送依頼。 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 価とともに、その内容（選択式＋自由記入欄）を回答を いただいた。 また、上記とは別に自由記入欄を設け、その他ご意見の 記入をお願いした。
⑤アンケート配布件数	93,676件	10,430件
⑥回答件数（回答率）	38,137件（40.7%） ※前年回答率 39.4%	4,496件（43.1%） ※前年回答率 45.4%

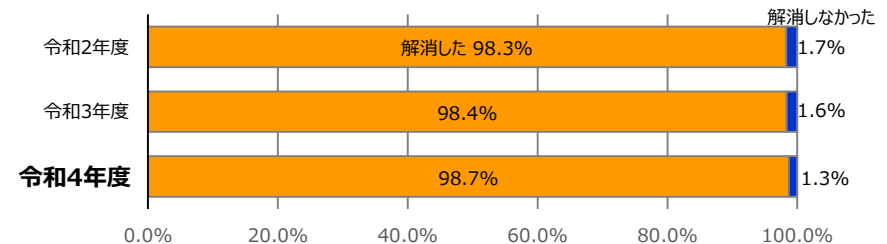
1. 年金事務所・街角の年金相談センターお客様満足度調査

1-1 お客様満足度アンケートの回答結果

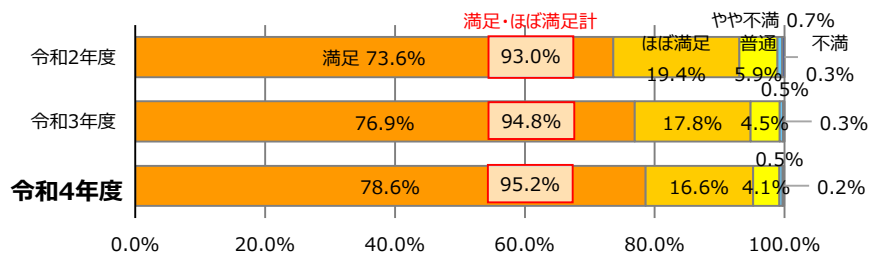
設問1 来訪された際の全体としての満足度はいかがですか？



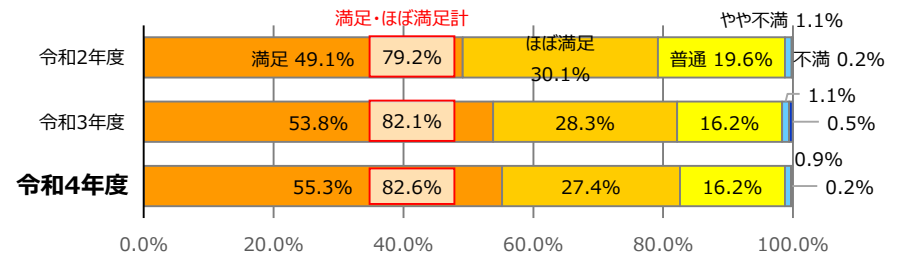
設問4 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？



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？

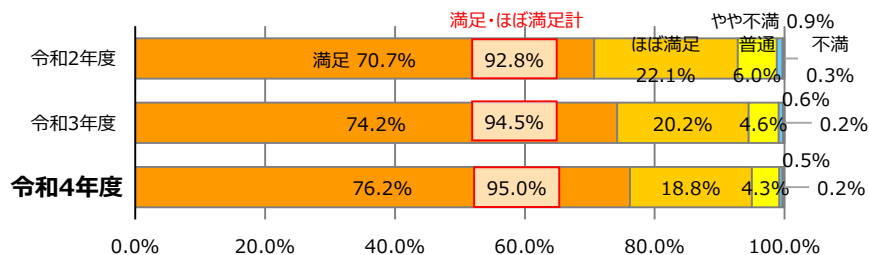


設問5 所内の設備はいかがでしたか？
また、所内の清潔感はいかがでしたか？



※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

設問3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？



【アンケート回答率】

	配布枚数	回収枚数	回収率
令和2年度	94,151	35,863	38.1%
令和3年度	92,961	36,585	39.4%
令和4年度	93,676	38,137	40.7%

1 - 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

R4回答総件数：38,137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	前年比較
①親切・丁寧だった	31,462件	82.50%	0.87%
②笑顔で対応	17,147件	44.96%	1.18%
③身だしなみが整っていた	14,977件	39.27%	2.24%
④質問しやすい雰囲気だった	21,419件	56.16%	1.60%
改善を要する項目			
⑤上から目線であった	232件	0.61%	0.04%
⑥丁寧さが不在	183件	0.48%	-0.17%
⑦無愛想	241件	0.63%	-0.05%
⑧挨拶がない	56件	0.15%	-0.06%
⑨身だしなみが悪い (服装や頭髮が派手)	39件	0.10%	0.01%
⑩名札が見えない	78件	0.20%	-0.08%
⑪声が大きく、隣に聞こえそう (または隣の声が聞こえた)	76件	0.20%	-0.07%
⑫友達口調など馴れ馴れしい	39件	0.10%	-0.04%
⑬話の途中で遮られた	63件	0.17%	0.04%

項目	回答数	回答総件数 に占める割合	前年比較
①説明が丁寧	23,057件	60.46%	0.88%
②わかりやすい言葉で説明	21,554件	56.52%	1.12%
③プラスワンの一言があった	7,708件	20.21%	1.02%
改善を要する項目			
④説明が早口	568件	1.49%	0.05%
⑤説明に専門用語が多く わかりにくい	248件	0.65%	-0.05%

<前年比較の見方>

黒字の数値は前年より評価が改善したものと

評価をいただいた項目

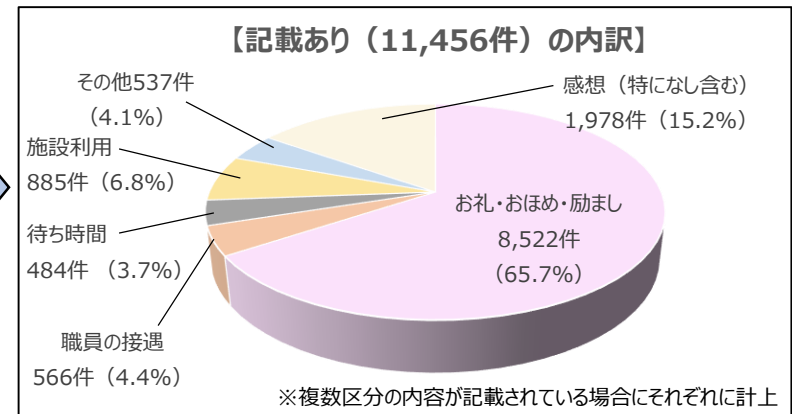
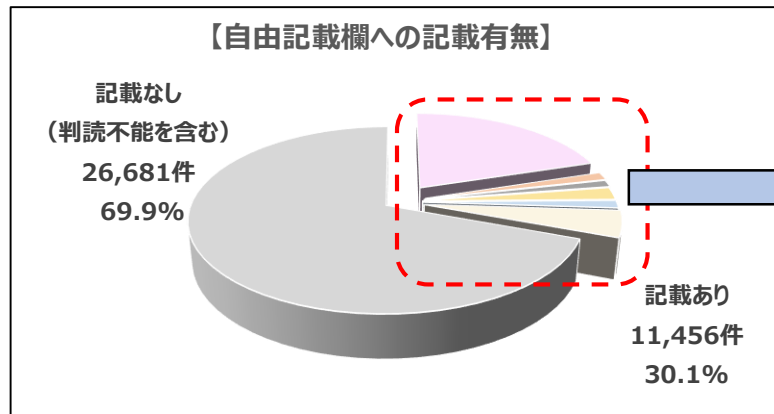
前年より全体に占める割合が上昇した場合は**黒字**
" 下降した場合は**赤字**

改善を要する項目

前年より全体に占める割合が下降した場合は**黒字**
" 上昇した場合は**赤字**

項目	回答数	回答総件数 に占める割合	前年比較
①室内が明るい	18,460件	48.40%	-0.05%
②室温が適切	17,216件	45.14%	1.62%
③清掃が行き届いている	15,659件	41.06%	-0.66%
④案内図等がわかりやすい	7,122件	18.67%	0.85%
⑤掲示物が見やすい	4,890件	12.82%	0.72%
⑥相談ブースが広い	4,071件	10.67%	-0.36%
改善を要する項目			
⑦室内が暗い	558件	1.46%	-0.10%
⑧室温が暑い（寒い）	688件	1.80%	-0.13%
⑨床が汚い	77件	0.20%	-0.08%
⑩通路が狭い	258件	0.68%	-0.43%
⑪案内図等がわかりにくい	582件	1.53%	-0.03%
⑫掲示物等が見えにくい (多すぎる)	275件	0.72%	-0.27%
⑬待合室のソファが汚い	97件	0.25%	-0.11%
⑭相談ブースが狭い	762件	2.00%	-0.16%
⑮トイレが汚い	216件	0.57%	-0.24%

1-3 「自由記入欄」の記載内容



【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

- ・説明の丁寧さや対応の親切さに大変満足した。
- ・初めて行く所でドキドキしたが、とても親切で分かりやすかった。
- ・足が不自由で杖を使っているが、2階の方が下に降りてくれてとても親切だった。
- ・待ちあいですれ違ったときにあいさつをしてくれた。
- ・些細な質問もすぐに調べて回答してくれた。

●接客態度の良さ、笑顔での対応、安心感

- ・最初から最後まで笑顔で接してくれた。
- ・子どもが泣いている時に声をかけてあやしてくれたり、荷物を持ってくれた。
- ・書類の説明が丁寧で気持ちよかった。
- ・堅い雰囲気とても緊張したが、担当者が笑顔で説明してくれてほっとした。
- ・雪のため予約時間を過ぎてしまったが、「雪のところよくおいで下さいました。」という言葉に救われた。

●分かりやすい説明

- ・説明がしっかりなされ、質問にも対応して下さり大変良かった。
- ・難聴のため聞き取りにくいところがあったが、繰り返し説明をしてくれた。
- ・繰上げ、繰下げの見込額を試算していねいに説明してくれた。
- ・専門的な言葉を使わず、顧客目線で対応してくれた。
- ・順序よく説明してくれて分かりやすかった。声の大きさも丁度よかった。

●予約相談

- ・予約の時間どおりに始まり、必要な資料があらかじめ用意されていた。
- ・待ち時間もなく、スムーズに手続きができた。
- ・インターネットでの予約で時間のロスがなかった。

●施設・設備

- ・清掃が行き届いて入りやすい。・明るい設備だった。
- ・待ち時間の目安が表示されていて分かりやすかった。
- ・トイレがきれいで使いやすかった。

(2)ご意見・ご要望

●職員のマナーや態度

「⑤上から目線で高圧的」

- ・分からない事を質問したところ、知ってて当然のような口調だった。
- ・近くのブースの担当者が大きな声で話していた。
- ・目上の人に友達のような口調が気になった。

「⑥丁寧さがない」

- ・途中で、次の方がいるので時間がないと質問を断られた。
- ・全体の流れやスケジュールについても説明してほしかった。
- ・理解できたかどうか確認しながら相談を進めてほしい。

「⑦無愛想」

- ・こちら側の身になって説明してほしかった。
- ・パソコンで調べている間待っていたが、一言もなかった。
- ・入口の受付で分からなくて困っていたが、職員が声をかけてくれなかった。

●窓口での説明

「④説明が早口」

- ・説明はていねいだが早口で追い出された感じがした。
- ・もっと落ち着いて話してほしい。

「⑤説明に専門用語が多くわかりにくい」

- ・初めての年金相談で専門用語が分かりづらく、時間をかけて欲しかった。
- ・親切・丁寧に説明してくれたが、大まかな事しか理解できなかった。

●所内の設備

「⑦室内が暗い」「⑧室温が暑い(寒い)」

- ・視覚障害者にとっては室内が暗く、見えにくかった。
- ・建物が古いせいだと思うが、暗いため文字など見えづらかった。
- ・2月だったが戸外は暖かった。室内の温度が暑すぎたと思う。

「⑪案内図等がわかりにくい」

- ・事務所の場所が分かりづらく、道に迷って時間に遅れた。
- ・玄関から入った時に、どこで用件を申し出ればいいのか分かりにくかった。
- ・フロアの案内図が分かりにくかった。

「⑭相談ブースが狭い」

- ・高齢の母の付き添いで行ったが、二人だと相談ブースが狭いと感じた。
- ・車イスだと説明場所がやや狭い。
- ・相談ブースが狭く隣のブースの声が気になった。



【改善への取組】

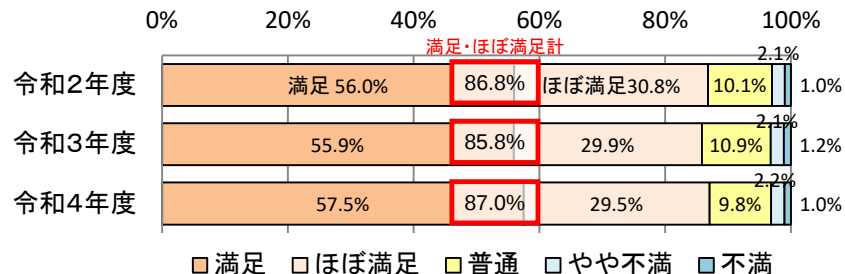
いただいたご意見・ご要望を共有し、各職場における自己チェック、研修に活用するとともに、設備面では創意工夫した対応を検討する。

2 コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

2-1 アンケート調査結果

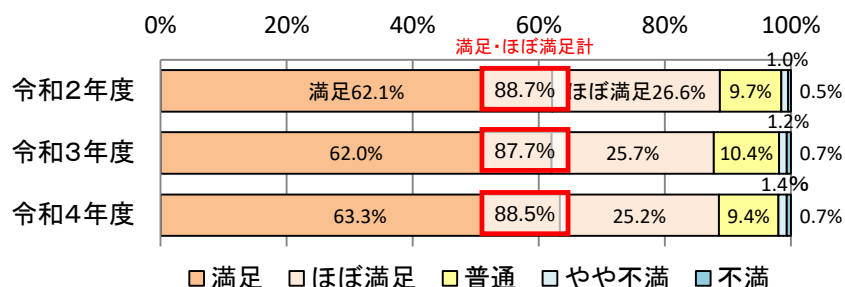
設問1 「ねんきんダイヤル」を利用された際の
全体としての満足度はいかがでしたか

表1



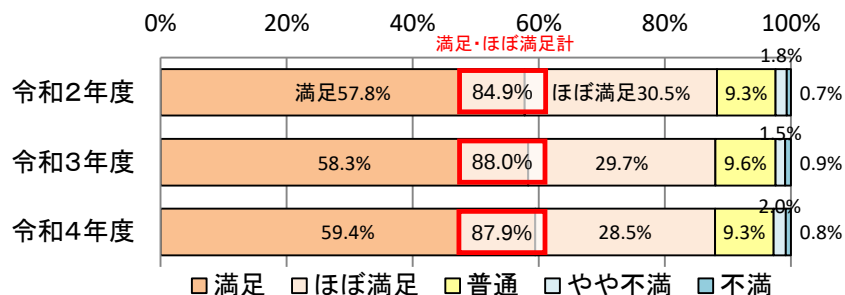
設問2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか

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4



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3

	令和4年度	令和3年度
①親切だった	3,366件 (74.9%)	3,642件 (72.4%)
②質問を最後まで聞き、理解していた	2,962件 (65.9%)	3,389件 (67.4%)
③丁寧な口調だった	3,210件 (71.4%)	3,565件 (70.9%)
④ゆっくりと聞きやすい口調だった	2,563件 (57.0%)	2,823件 (56.1%)
⑤聞き取りやすい声の大きさがよかった	2,358件 (52.4%)	2,666件 (53.0%)
⑥不親切・無愛想だった	58件 (1.3%)	62件 (1.2%)
⑦話を途中で遮られた	19件 (0.4%)	22件 (0.4%)
⑧友達口調で馴れ馴れしい	9件 (0.2%)	6件 (0.1%)
⑨早口で聞き取りにくかった	36件 (0.8%)	42件 (0.8%)
⑩声が小さかった	58件 (1.3%)	59件 (1.2%)
⑪その他	229件 (5.1%)	177件 (3.5%)
⑫記入なし	46件 (1.0%)	59件 (1.2%)
合計	14,914件	16,512件

※()内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)

「当初の質問以外の事にも丁寧に教えて頂けた」、「終了直前だったため、早く切り上げたい印象を受けた」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4年度	令和3年度
①疑問が解消した	2,807件 (62.4%)	3,287件 (65.3%)
②すぐに回答があった	2,558件 (56.9%)	2,886件 (57.4%)
③わかりやすい言葉で説明があった	2,948件 (65.6%)	3,150件 (62.6%)
④お客様の役に立つプラスワンの一言があった	1,212件 (27.0%)	1,341件 (26.7%)
⑤疑問が解消しなかった	93件 (2.1%)	139件 (2.8%)
⑥回答まで時間がかかった	120件 (2.7%)	109件 (2.2%)
⑦専門用語が多くわかりにくかった	33件 (0.7%)	42件 (0.8%)
⑧その他	182件 (4.0%)	130件 (2.6%)
⑨記入なし	79件 (1.8%)	82件 (1.6%)
合計	10,032件	11,166件

※()内はアンケート回答件数に対する割合です

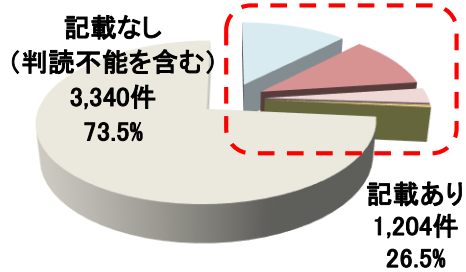
「⑧その他」の記載内容(抜粋)

「書面では理解しにくいところを、丁寧に説明頂いた」、「言い方がやさしくなかった」等

2-2 「自由記載欄」の記載内容

【自由記載欄への記載有無】

表6



【記載あり】内訳

4. 年金に関する
疑問・質問

表7

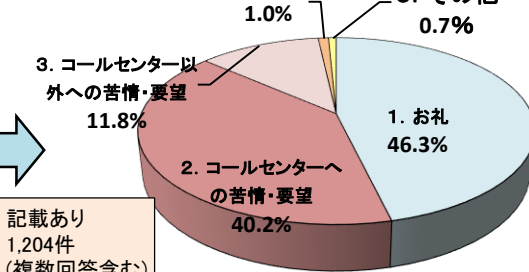


表8

意見区分	件数	割合 ※ ()内はR3年度割合
1. お礼	557 件	46.3% (43.1%)
2. コールセンターへの苦情・要望	484 件	40.2% (33.7%)
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)	76 件	6.3% (5.2%)
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)	86 件	7.0% (5.8%)
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)	254 件	21.1% (20.6%)
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)	31 件	2.6% (1.4%)
2-5その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	54 件	4.5% (1.2%)
3. コールセンター以外への苦情・要望	142 件	11.8% (11.1%)
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)	38 件	3.2% (3.5%)
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:手続きが分かりにくい。」等)	83 件	6.9% (5.8%)
3-3その他 (上記のいずれにも当てはまらないもの)	24 件	2.0% (2.0%)
4. 年金に関する疑問・質問	12 件	1.0% (0.5%)
5. その他	9 件	0.7% (11.6%)
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)	1,204 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 26.5% (1,204/4,544)

(内訳)

- ・お礼 46.3% (557/1,204)
- ・コールセンターに
対する苦情・要望 40.2% (484/1,204)
- ・コールセンター以外
への苦情・要望 11.8% (142/1,204)

1. お礼、お褒め、励まし

- ・何も分からない状態で電話しましたが分かりやすく説明していただき助かりました。ありがとうございました。
- ・予約を取り直したりして3人の方に対応して頂いたがどの方も親切で安心しました。

2. コールセンターへの苦情・要望

- ・音声聞き取りにくいところがあった。
- ・通話料が気になる、無料の相談電話があるとよい。
- ・電話がつながるのに時間がかかった。
- ・めんどくさそうな対応に感じられ、親切感なかった。

3. コールセンター以外への苦情・要望

- ・ネットのQ&Aを充実して欲しい。
- ・ネット予約をしようとしたが、数字の小文字が入らず電話予約した。ネット予約の改善をしてほしい。
- ・書類の説明が分かりづらい。
- ・年金支給まで時間がかかりすぎ。もう少し早く支給していただけるとうれしい。