

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6月～令和6年2月実施)

令和6年7月



日本年金機構

Japan Pension Service

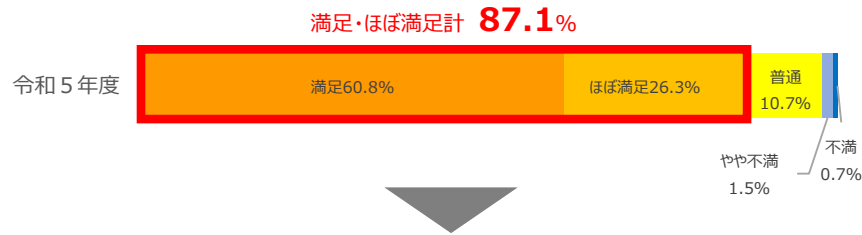
相談・サービス推進部

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

	年金事務所・街角の年金相談センター
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
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
③実施期間	令和5年6月1日～令和6年2月14日
④実施方法	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送付し、郵送での提出を依頼。 （昨年度までは窓口でお客様にアンケートはがきをお渡しし実施） 職員のマナー、窓口説明及び施設については、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）、不安や疑問の解消については、3段階（解消した・ほぼ解消した・解消しなかった）による評価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。
⑤アンケート配布件数	93,460件
⑥回答件数（回答率）	41,354件（44.2%）

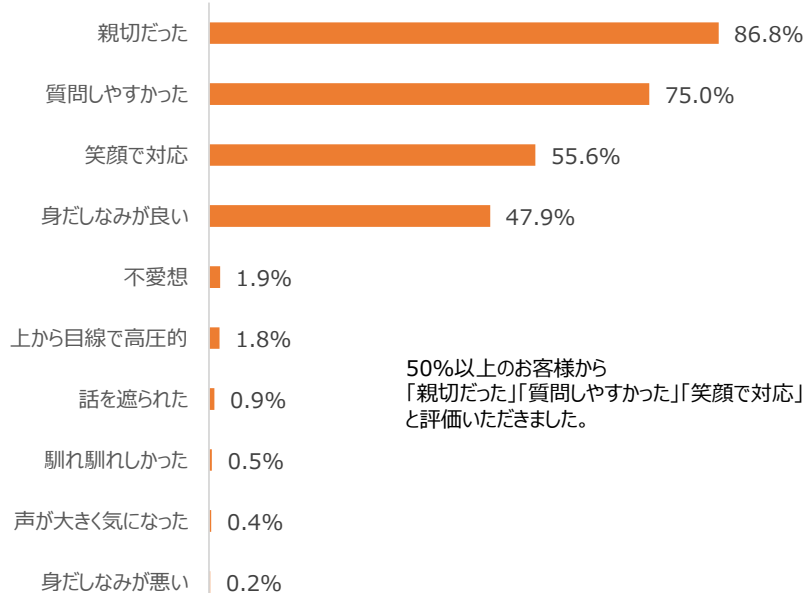
<お客様満足度調査の回答結果>

設問 1 職員のビジネスマナーや接客態度はいかがでしたか？

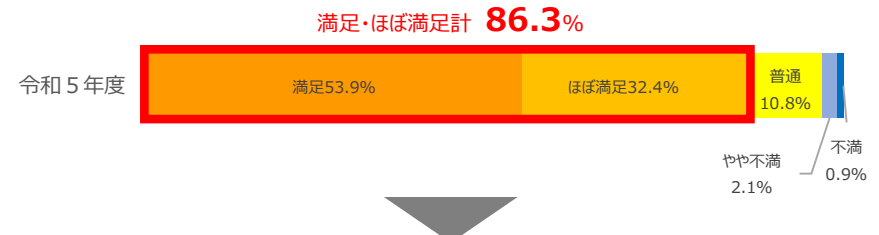


<設問1の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※複数回答可

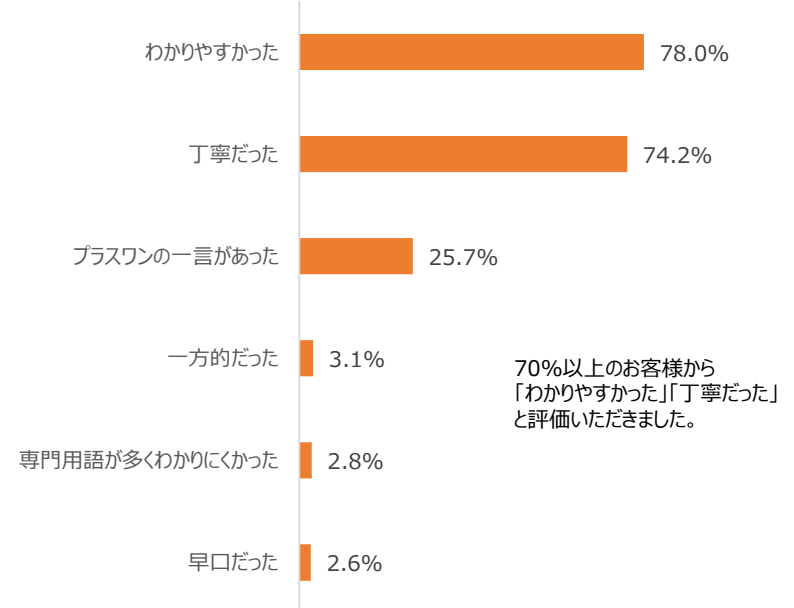


設問 2 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？



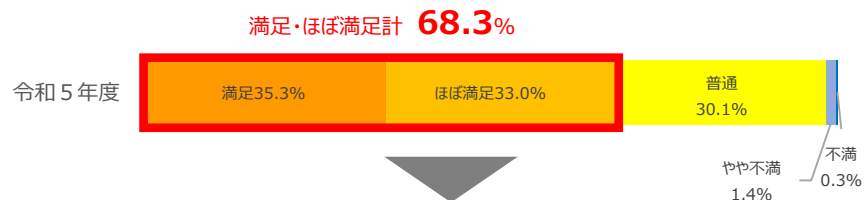
<設問2の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※複数回答可



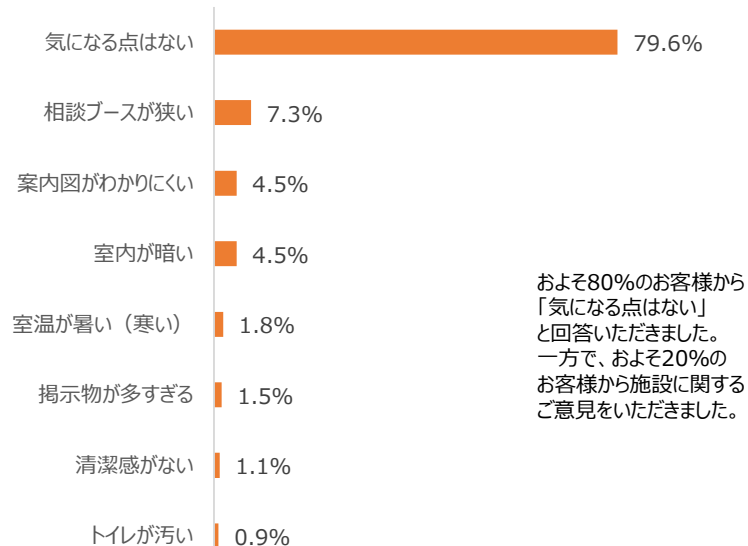
※小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合がある

設問3 所内の設備や清潔感はいかがでしたか？



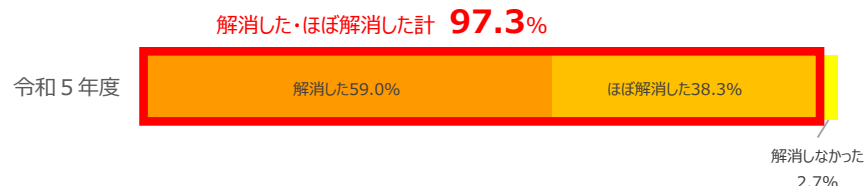
<設問3の回答理由で当てはまるものを選択してください>

※複数回答可



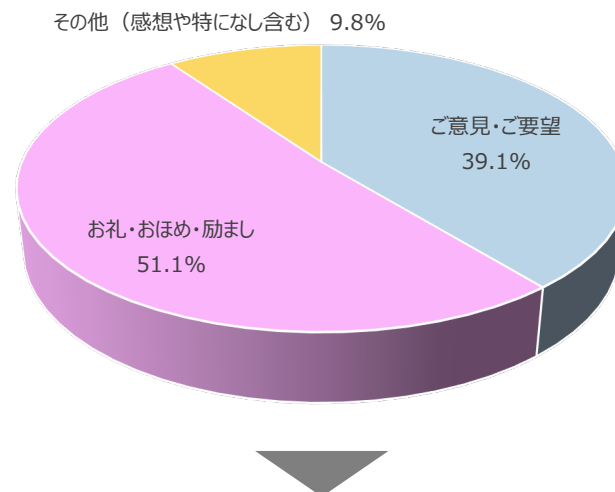
およそ80%のお客様から「気になる点はない」と回答いただきました。一方で、およそ20%のお客様から施設に関するご意見をいただきました。

設問4 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか？



自由記入欄の記載内容

※複数区分の内容が記載されている場合にそれぞれに計上



ご意見・ご要望のコメントの例

- 専門用語がわからないので、平易な言葉で説明してほしいかった。
- 早口だったので、もっとゆっくり話をしてほしいかった。
- 不親切ではないが、機械的な対応だった。
- 面倒くささらず話をよく聞いてほしいかった。

お礼・おほめ・励ましのコメントの例

- 親切に対応してくれたので、手続き後ホッと安心した。
- 「お帰りお気をつけ下さい」と気遣いの言葉が嬉しかった。
- 説明がわかりやすく、疑問が解消した。
- 耳が不自由なので、紙に書きながら一生懸命説明してくれた。

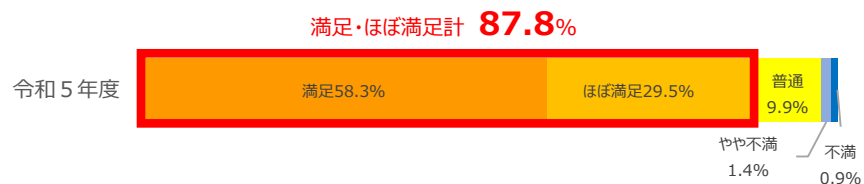
※小数点以下を端数処理しているため、合計値等が異なる場合がある

2 コールセンターお客様満足度調査（C S 調査）

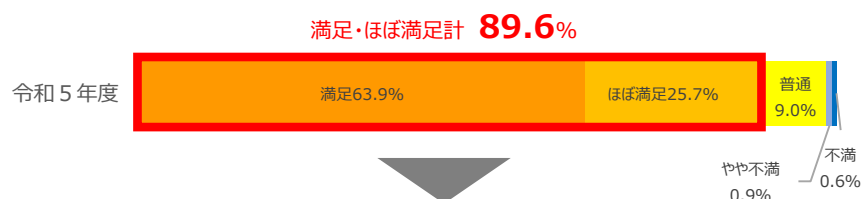
	コールセンター
①目的	コールセンター（「ねんきんダイヤル」）における応対品質の現状把握
②実施対象	コールセンターに電話相談いただいたお客様
③実施期間	令和5年11月14日～11月22日
④実施方法	コールセンターに電話相談をいただいたお客様に対して、アンケートはがきを送付し、郵送での提出を依頼。 コールセンターにおけるオペレーターの応対について、5段階（満足、ほぼ満足、普通、やや不満、不満）による評価とともに、その内容（選択式＋自由記入欄）を回答をいただいた。 また、上記とは別に自由記入欄を設け、その他ご意見の記入をお願いした。
⑤アンケート配布件数	10,961件
⑥回答件数（回答率）	4,899件（44.7%）

<お客様満足度調査の回答結果>

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

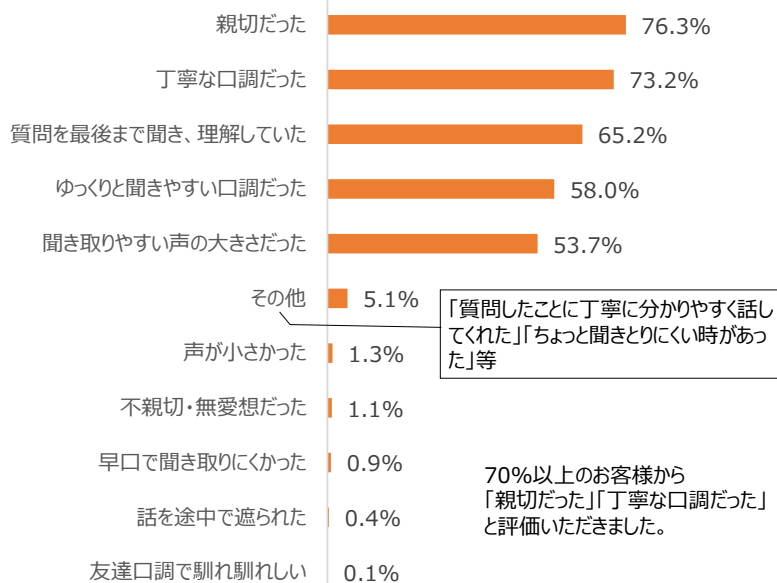


設問 2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか



<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>

※複数回答可

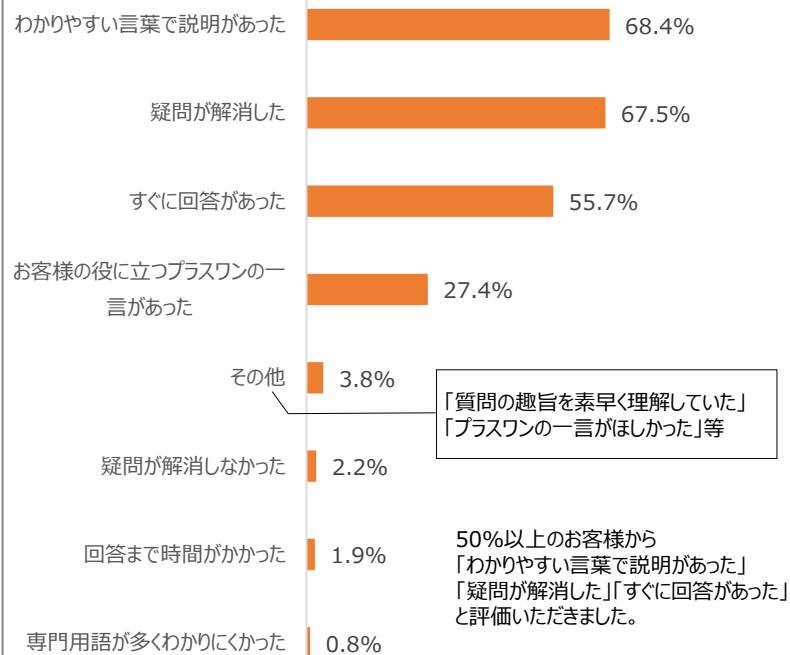


設問 4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレータの説明はいかがでしたか



<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>

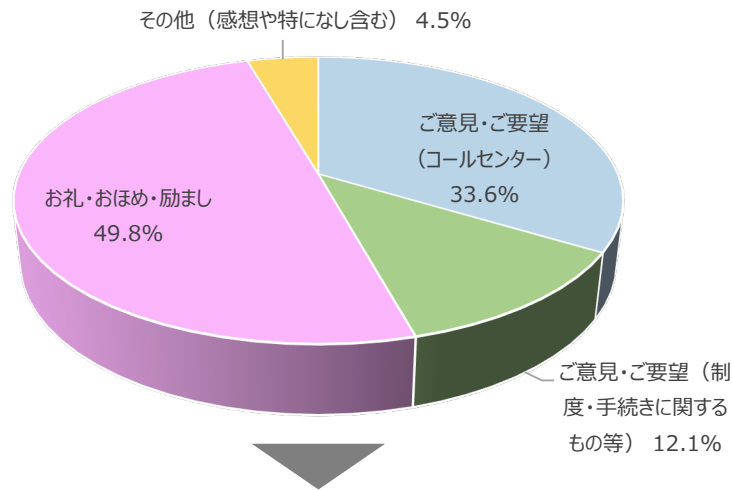
※複数回答可



※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る

自由記入欄の記載内容

※複数区分の内容が記載されている場合にそれぞれに計上



ご意見・ご要望のコメントの例 (コールセンター)

- 電話が繋がるまでの時間が長かった。
- フリーダイヤルにしてほしい。
- もう少しゆっくりな説明を望む。

ご意見・ご要望のコメントの例 (制度・手続きに関するもの等)

- 年金の仕組が複雑で理解にくい。
- 手続きをもっと簡単にしてほしい。
- 書類がわかりにくい。(文面など)

お礼・おほめ・励ましのコメントの例

- ほんとうに親切で助かりました。安心して事務所へ訪問できました。
- 以前よりもつながりやすく、よく説明して頂きとても安心しました。
- とても丁寧に対応していただいて、電話してよかったです。おかげさまで無事に申請できました。ありがとうございました。

過去のお客様満足度アンケート等の結果はこちらをご覧ください。

ただし、今年度は昨年度までと配付方法や設問が一部異なるため、単純な比較が難しいことをご容赦ください。