

「ねんきんネット」の利用状況に関するアンケート結果

平成25年3月16日から3月29日まで、「ねんきんネット」の利用状況に関するアンケート調査を実施しました。ご回答いただいた方につきましては、ご協力ありがとうございました。結果の概要は、以下の通りです。

1. 調査の概要

(1) 調査方法

「ねんきんネット」のユーザIDをお持ちの方に、アンケート調査への回答をお願いするメールをお送りし、「ねんきんネット」にログインして頂いた後、画面に表示される質問に回答を入力していただきました。

(2) 対象者数（アンケートメールの配信対象者数）

925,028人（メールアドレスをご登録で、かつメール配信をご希望の方）

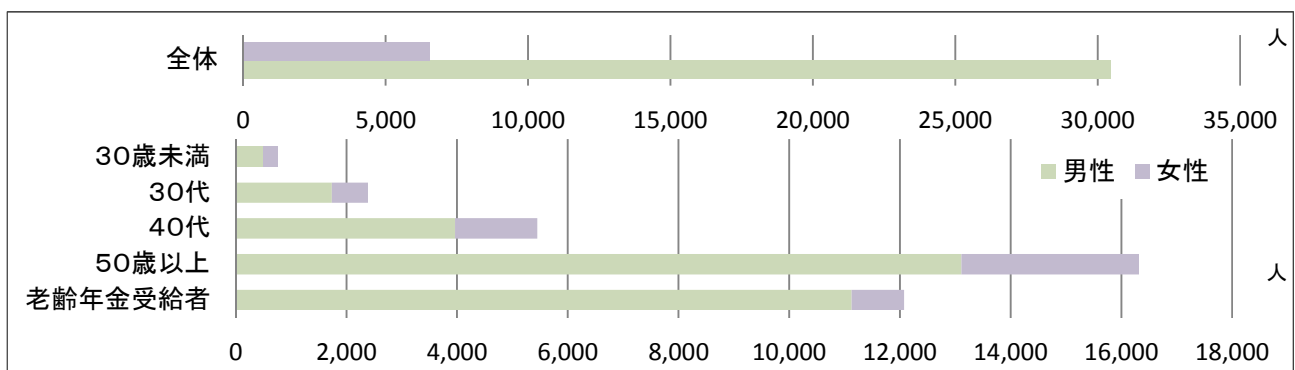
(3) 有効回答数（回答率）

36,989人（4%）

2. 結果の概要

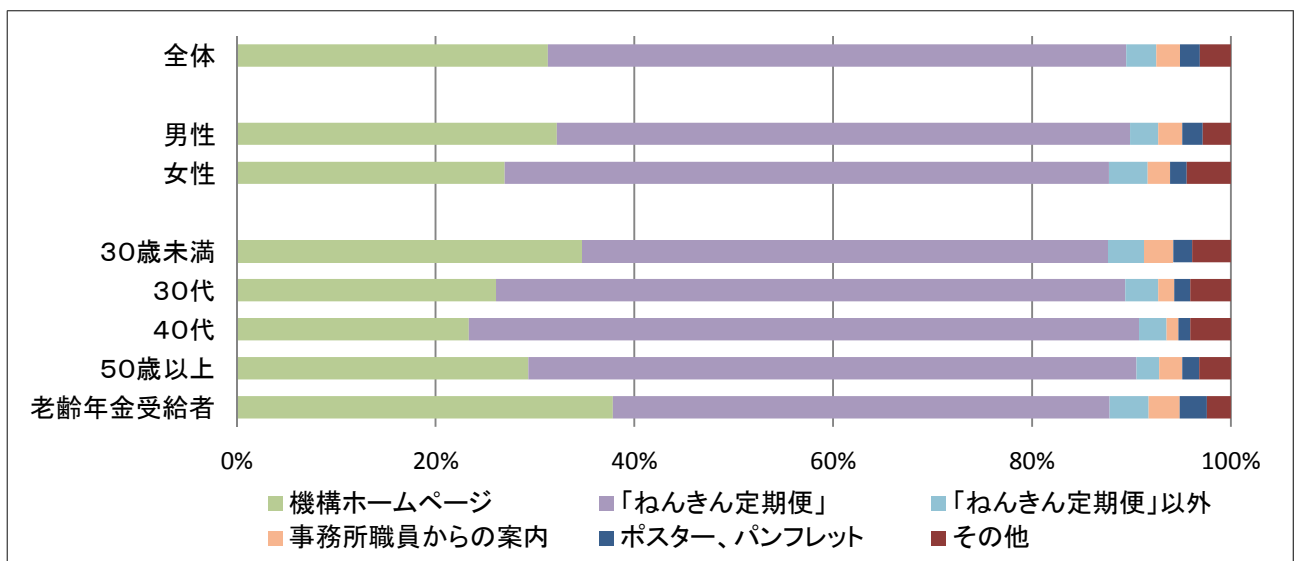
アンケートにご回答いただいた方について、設問ごとの結果の概要は以下の通りです。

問1：お客様の年齢と性別を教えてください。



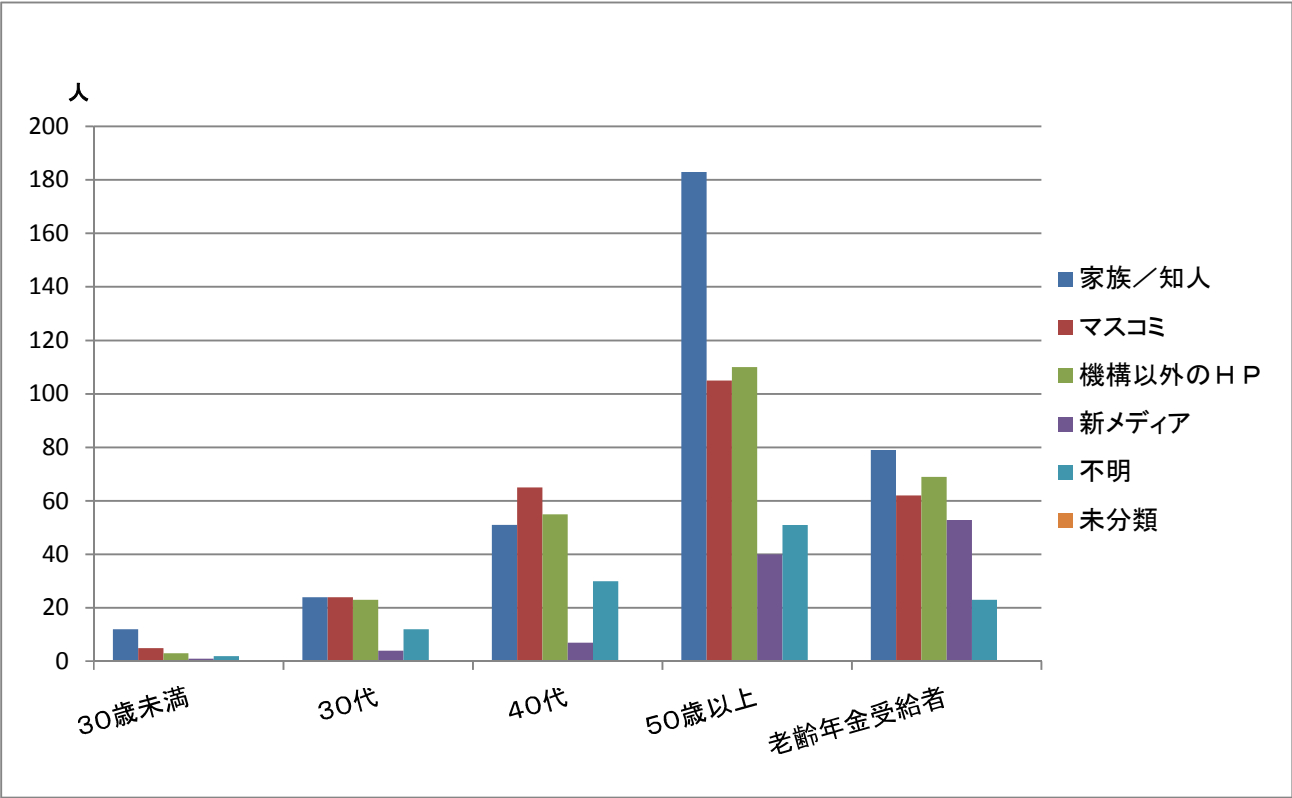
全回答者の82%は、男性でした。また、77%は、50歳以上の方でした。

問2-1：「ねんきんネット」を何で知りましたか。（複数選択可）



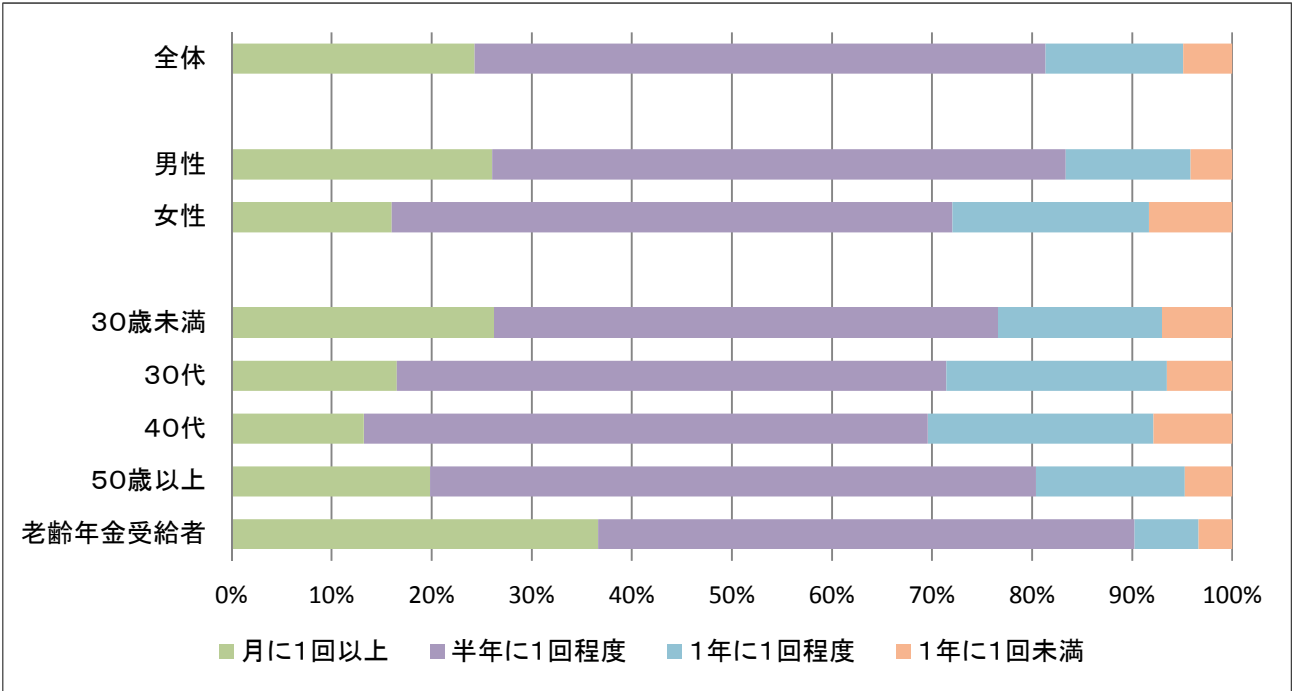
「ねんきんネット」を知ることになった契機は、全回答数の58%は「ねんきん定期便」、31%は「機構ホームページ」でした。

問2-2：問2-1で「その他」を選択された方は、具体的な内容についてお聞かせください。（自由記載）



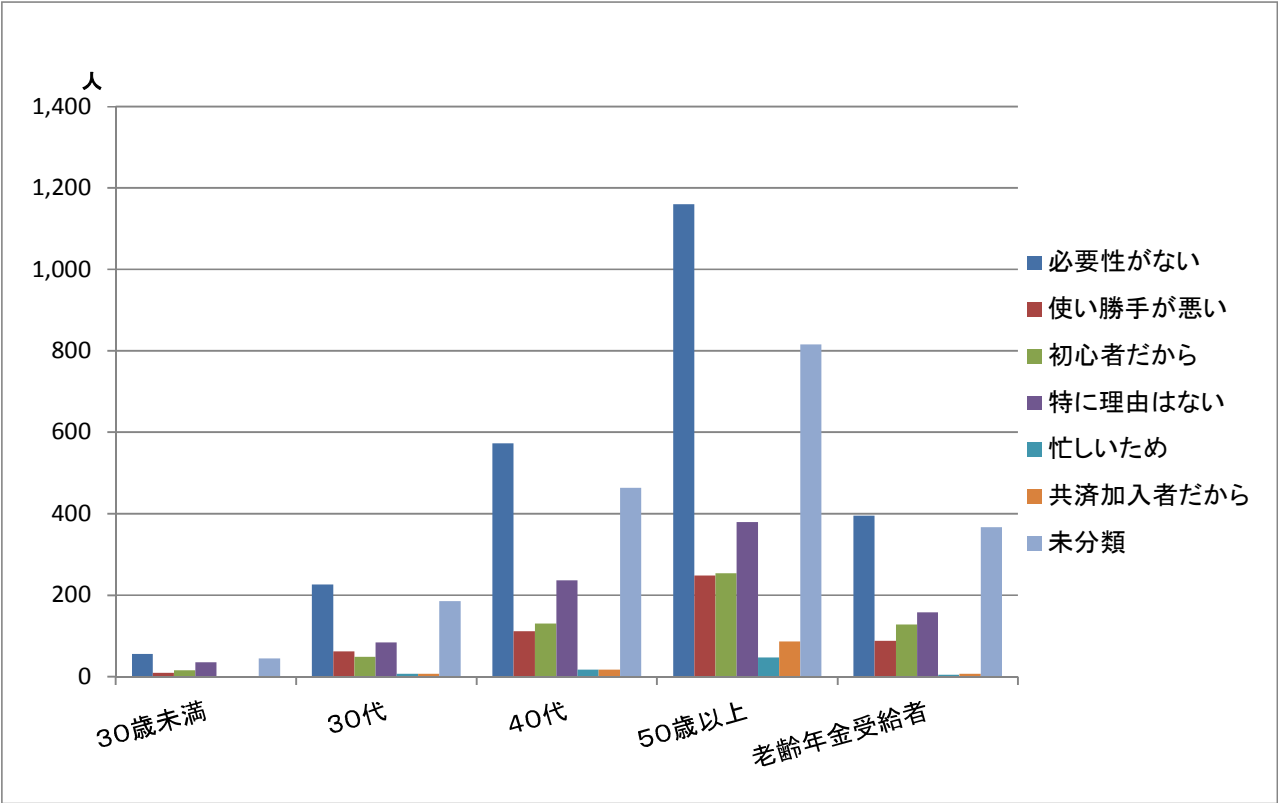
全回答者の約3%が選択した「その他」のうち、最も回答が多かったのは、「家族・知人」でした。

問3-1：どのくらいの頻度で「ねんきんネット」を利用していますか。



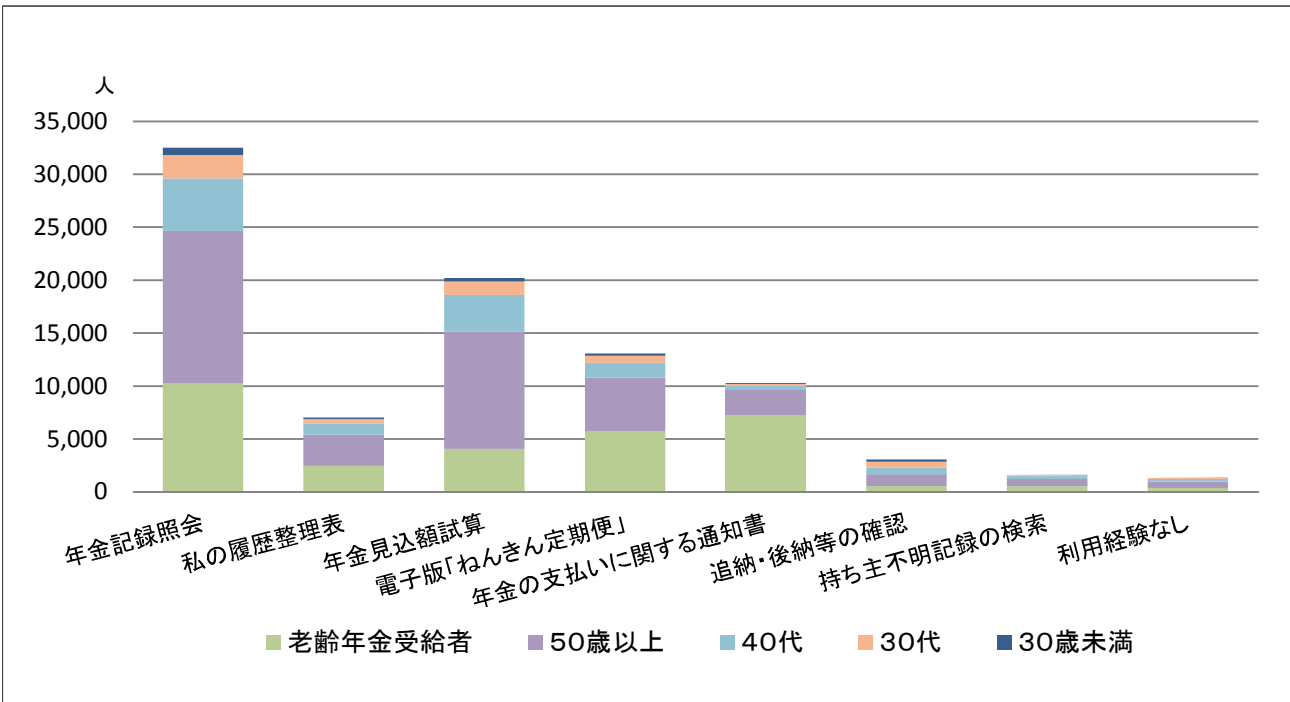
「ねんきんネット」の利用頻度については、全回答者の24%は「月に一回程度」、57%は「半年に一回程度」、19%は「1年に一回以下」利用していると回答がありました。
その中でも、最も利用頻度が高かったのは年金受給者の方で、37%が「月に一回程度」利用していると回答がありました。

問3-2：問3-1で「1年に1回程度」もしくは「1年に1回未満、もしくは全く利用していない」を選択された方は、その理由についてお聞かせください。（自由記載）



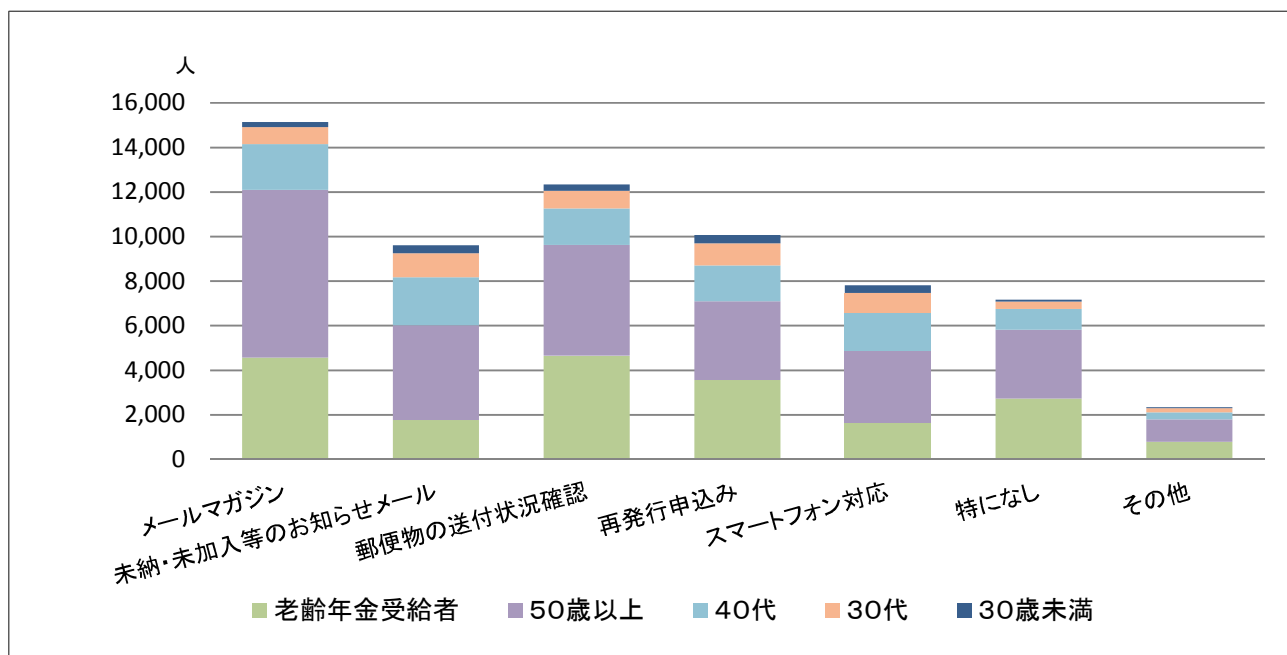
最も多かったのは「必要性がない」でした。

問4：「ねんきんネット」のメニュー画面にある以下の機能のうち、利用したことがある機能を選択してください。（複数選択可）



利用が多い機能としては、全回答者の88%は「年金記録照会」、55%は「年金見込額試算」を利用したことがあると回答がありました。

問5-1：「ねんきんネット」をより便利にするため、今後、新たに追加した方が良いと思われる機能は、以下の中にありますか。（複数選択可）



追加した方が良いと考える新しい機能については、全回答者のうち41%は「メールマガジン」、33%は「郵便物の送付状況確認」と回答がありました。

問5-2：問5-1で「その他」を選択された方は、具体的な内容についてお聞かせください。（自由記載）
 問6：現在の「ねんきんネット」の改善点や今後の新機能などについて、ご意見がございましたら、ぜひお聞かせください。（自由記載）

においては、以下の一例をはじめとする数多くのご意見をいただきました。

- ・ 国民年金の付加保険料についても表示すべき
- ・ ログイン・ログアウトのボタンを分かりやすい場所に表示すべき
- ・ 「秘密の質問と答え」を忘れた場合の手続きを簡素化すべき
- ・ 年金記録照会画面の色(赤色・茶色)が見えにくいため、変更すべき
- ・ 分かりやすい言葉や表現を使用し、簡潔な文章とすべき
- ・ イラストや図などを多用して分かりやすい表示を行うべき
- ・ 高齢者に分かりやすい内容とすべき
- ・ 自分が厚生年金に加入していた事業所の履歴が「ねんきんネット」で確認できる便利な機能はあまり知られていないため、これを宣伝して利用者の増加に繋げるべき

皆様からお寄せいただきました貴重なご意見は、今後の「ねんきんネット」機能の改善の参考とさせていただきます。ご協力ありがとうございました。