

お客様の声をお聞かせください

- 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的として、定期的にアンケートを実施しています。
- お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

☆ 次の質問について、該当する番号ひとつに○印をつけてください。

お客様の年齢	1 40歳未満	2 40歳代	3 50歳代	4 60歳代	5 70歳以上	
訪問された回数	1 初めて	2 2回目	3 3回目	4 4回目	5 5回目以上	
待ち時間	1 15分未満	2 15～29分	3 30～59分	4 1時間～1時間半未満	5 1時間半～2時間未満	6 2時間以上

問 1 今回来訪されての満足度についてお伺いします。次の各項目についてお答えください。

項 目	満 足	やや満足	やや不満	不 満
① 説明のわかりやすさ	4	3	2	1
② 職員からの積極的な情報提供や説明	4	3	2	1
③ 待ち時間	4	3	2	1
④ 全体としての満足度	4	3	2	1

問 2 年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたことのある方にお聞きします。

- ① 電話には3コール以内に出来ましたか (1 出た 2 出なかった)
- ② 電話の対応については満足でしたか (4 満足 3 やや満足 2 やや不満 1 不満)

問 3 インターネットにより、お客様の年金加入記録をご覧になれますが、ご存知でしたか。

- 1 知っている 2 知っているが利用したことはない 3 知らない

問 4 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか。 (1 解消された 2 解消されていない)

問 5 年金記録のご確認や補正のためご相談された方にお聞きします。

「私の履歴整理表」を (1 記入した 2 記入しなかった)

問 6 問5で、「私の履歴整理表」をご記入されなかった方に、その理由についてお聞きします。

- 1 存在を知らなかった 2 記入することが面倒だった 3 内容を思い出せなかった

お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

.....

.....

.....

☆ ご協力ありがとうございます。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立させていただきます。

ご記入後は、アンケート回収箱に投函してください。

日本年金機構・〇〇年金事務所長

(こちらには職員の使用印です)

相談区分	1 年金相談 (年金請求)	2 年金相談 (1以外)	3 ねんきん定期便等による年金加入記録の確認・補正	所属コード:	0000	意見区分	備考
相談時間	4 通用 (優年・船乗)	5 国民年金	6 その他				
	1 5分未満	2 5～14分	3 15～29分	4 30～59分	5 60分以上		

実施日分

お客様満足度アンケート集計結果表（平成22年9月）

【全国】

お客様の年齢

年齢	実施日(年金相談窓口)							
	計	非 （無回答を 除く）	10歳未満	10歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
合計	31,979	22,586	1,011	999	3,751	13,299	3,503	294
年齢		100%	4.5%	4.4%	10.8%	59.9%	15.5%	

年齢	実施日(年金相談以外の窓口)							
	計	非 （無回答を 除く）	10歳未満	10歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
合計	9,123	9,019	2,961	1,708	2,071	1,731	548	104
年齢		100%	32.8%	18.9%	23.0%	19.2%	6.1%	

お問い合わせ回数

お問い合わせ回数	実施日(年金相談窓口)							
	合計	非 （無回答を 除く）	初め	2回目	3回目	4回目	5回目以上	無回答
合計	31,979	22,586	19,495	6,981	6,656	3,536	1,499	2,533
		100%	83.0%	30.4%	17.7%	7.1%	11.8%	

お問い合わせ回数	実施日(年金相談以外の窓口)							
	合計	非 （無回答を 除く）	初め	2回目	3回目	4回目	5回目以上	無回答
合計	9,123	8,332	2,178	1,320	895	317	3,622	791
		100%	26.1%	15.6%	10.7%	3.8%	43.9%	

お申し込み時期

お申し込み時期	実施日(年金相談窓口)				実施日(年金相談以外の窓口)				
	合計	非 （無回答を 除く）	15分未満	15～29分	30～59分	1時間～ 1時間半	1時間半～ 2時間未満	2時間以上	無回答
合計	31,979	22,586	20,135	9,304	4,403	3,624	1,728	487	281
		100%	48.0%	20.1%	19.0%	8.0%	3.3%	1.4%	2.70%

お申し込み時期	実施日(年金相談以外の窓口)								
	合計	非 （無回答を 除く）	15分未満	15～29分	30～59分	1時間～ 1時間半	1時間半～ 2時間未満	2時間以上	無回答
合計	9,123	8,339	7,266	491	251	83	40	8	784
		100%	87.1%	8.3%	3.0%	1.0%	0.5%	0.1%	

お問い合わせの満足度

お問い合わせの満足度	実施日(年金相談窓口)							
	合計	非 （無回答を 除く）	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答	
合計	31,979	22,586	22,189	17,725	3,974	399	665	
		100%	100%	79.9%	17.9%	1.8%	0.4%	
お問い合わせの満足度			20,921	79,921	4,295	84	122	1,565
		100%	74.1%	16.1%	20.3%	2.8%	0.8%	
待たず期間			21,012	11,633	4,815	3,216	1,844	
		100%	59.4%	22.9%	15.3%	6.4%		

お問い合わせの満足度	実施日(年金相談以外の窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答
合計	9,123	8,842	6,807	1,715	172	48	281
		100%	78.1%	19.4%	1.9%	0.5%	
お問い合わせの満足度			6,521	18,42	289	74	397
		100%	74.1%	21.9%	3.4%	0.9%	
待たず期間			6,556	1,477	405	162	523
		100%	76.2%	17.2%	4.7%	1.9%	

お問い合わせ先としての満足度

お問い合わせ先としての満足度	実施日(年金相談窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答
合計	31,979	22,586	20,982	13,925	6,100	789	148
		100%	88.4%	29.1%	3.8%	0.7%	

お問い合わせ先としての満足度	実施日(年金相談以外の窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答
合計	9,123	8,572	6,396	1,980	234	62	551
		100%	79.4%	23.1%	2.7%	0.7%	

お問い合わせ先には3コール以内でできましたか

お問い合わせ先には3コール以内でできましたか	実施日(年金相談窓口)					
	合計	非 （無回答を 除く）	はい	いいえ	不明	無回答
合計	31,979	22,586	7,043	3,986	3,657	15,813
		100%	58.6%	49.4%		

お問い合わせ先には3コール以内でできましたか	実施日(年金相談以外の窓口)					
	合計	非 （無回答を 除く）	はい	いいえ	不明	無回答
合計	9,123	2,504	1,439	1,065	6,619	
		100%	67.5%	42.9%		

お問い合わせ先に対しては満足できましたか

お問い合わせ先に対しては満足できましたか	実施日(年金相談窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答
合計	31,979	22,586	6,464	2,787	2,199	959	599
		100%	49.2%	34.1%	14.9%	7.9%	

お問い合わせ先に対しては満足できましたか	実施日(年金相談以外の窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答
合計	9,123	2,334	973	816	354	191	6,789
		100%	41.7%	35.0%	15.2%	8.2%	

インターネットによる年々加入記録閲覧をご希望でしたか

インターネットによる年々加入記録閲覧をご希望でしたか	実施日(年金相談窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	はい	いいえ	不明	無回答	
合計	31,979	22,586	18,385	3,003	4,530	10,832	4,919
		100%	18.4%	24.7%	59.0%		

インターネットによる年々加入記録閲覧をご希望でしたか	実施日(年金相談以外の窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	はい	いいえ	不明	無回答	
合計	9,123	7,974	1,500	1,882	4,592	1,149	
		100%	18.8%	23.6%	57.9%		

不安や疑問の解消

不安や疑問の解消	実施日(年金相談窓口)					
	合計	非 （無回答を 除く）	解消 された	解消 できなかった	無回答	
合計	31,979	22,586	20,711	19,660	1,651	2,145
		100%	94.9%	61.1%		

不安や疑問の解消	実施日(年金相談以外の窓口)					
	合計	非 （無回答を 除く）	解消 された	解消 できなかった	無回答	
合計	9,123	7,565	7,164	401	1,598	
		100%	94.7%	5.3%		

私の履歴書について

私の履歴書について	実施日(年金相談窓口)				
	合計	非 （無回答を 除く）	記入した	記入し なかった	無回答
合計	31,979	22,586	4,021	4,185	14,650
		100%	49.0%	61.0%	

私の履歴書について	実施日(年金相談以外の窓口)					
	合計	非 （無回答を 除く）	記入した	記入し なかった	無回答	
合計	9,123	1,953	799	1,154	7,170	
		100%	40.9%	59.1%		

記入された項目

記入された項目	実施日(年金相談窓口)					
	合計	非 （無回答を 除く）	存在を知ら なかった	存在を知ら なかった	存在を知ら なかった	無回答
合計	5,339	4,185	2,714	2,029	383	422
		100%	74.8%	67.7%	15.5%	

記入された項目	実施日(年金相談以外の窓口)						
	合計	非 （無回答を 除く）	存在を知ら なかった	存在を知ら なかった	存在を知ら なかった	無回答	
合計	1,154	808	592	89	127	346	
		100%	79.3%	11.0%	15.7%		

相談区分

相談区分	実施日(年金相談窓口)				
	合計	1号年金相談 （厚生年金）	2号年金相談 （国民年金）	3号年金相談 （国民年金）	補正
合計	31,979	22,586	9,794	10,280	2,782
		42.9%	49.0%	12.2%	

相談区分	実施日(年金相談以外の窓口)				
	合計	4号年金 （厚生年金）	5号年金 （国民年金）	6号その他	
合計	9,123	4,538	3,590	1,005	
		49.9%	39.4%	11.0%	

相談時間

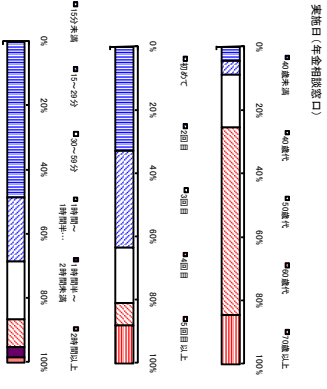
相談時間	実施日(年金相談窓口)						
	合計	計	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上
合計	29,123	20,847	1,409	6,840	8,563	3,655	410
		5.0%	32.7%	42.8%	17.4%	2.0%	

相談時間	実施日(年金相談以外の窓口)						
	合計	5分未満	5～14分	15～29分	30～59分	60分以上	
合計	8,278	3,750	3,467	423	143	25	
		44.9%	41.9%	11.2%	1.7%	0.3%	

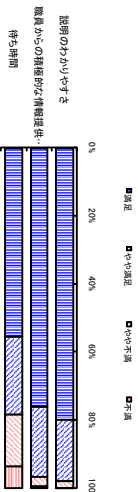
実施日分

「お客様満足度アンケート」集計結果グラフ(平成22年3月)

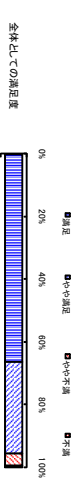
【全圖】



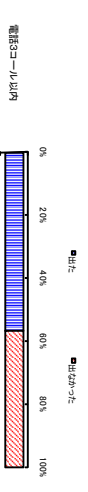
問1.①～③項目別の満足度



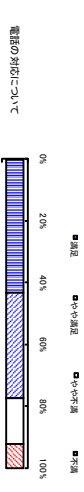
問1.④の全体としての満足度



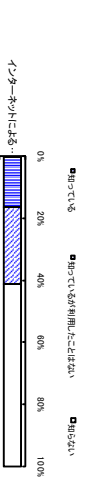
問2.①電話には3コール以内でできましたか



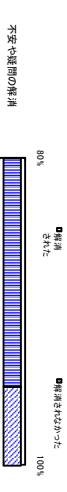
問2.②電話の対応については満足でしたか



問3.インターネットによる年寄加入記録閲覧をご存じでしたか

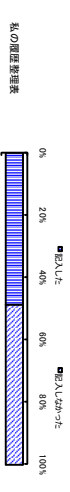


問4.来訪される前の方や疑問は解消されましたか

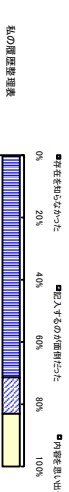


不字や疑問の解消

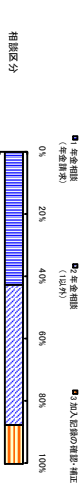
問5.私の履歴整理表について



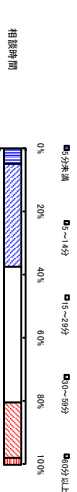
問6.問5で記入しなかった原因を教えてください



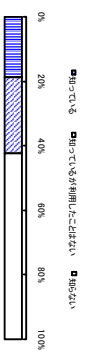
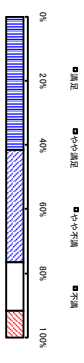
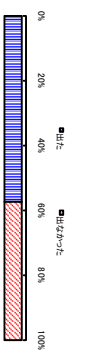
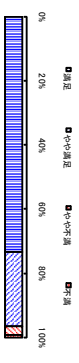
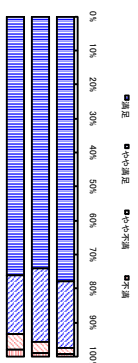
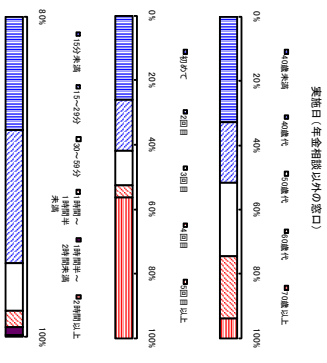
用紙区分



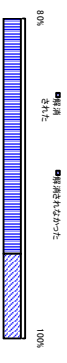
相談区分



相談時間

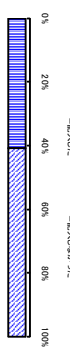


来訪される前の方や疑問は解消されましたか

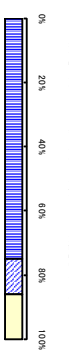


不字や疑問の解消

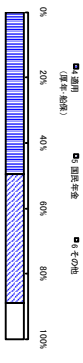
問5.私の履歴整理表について



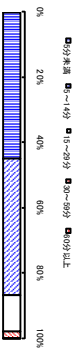
問6.問5で記入しなかった原因を教えてください



用紙区分



相談区分

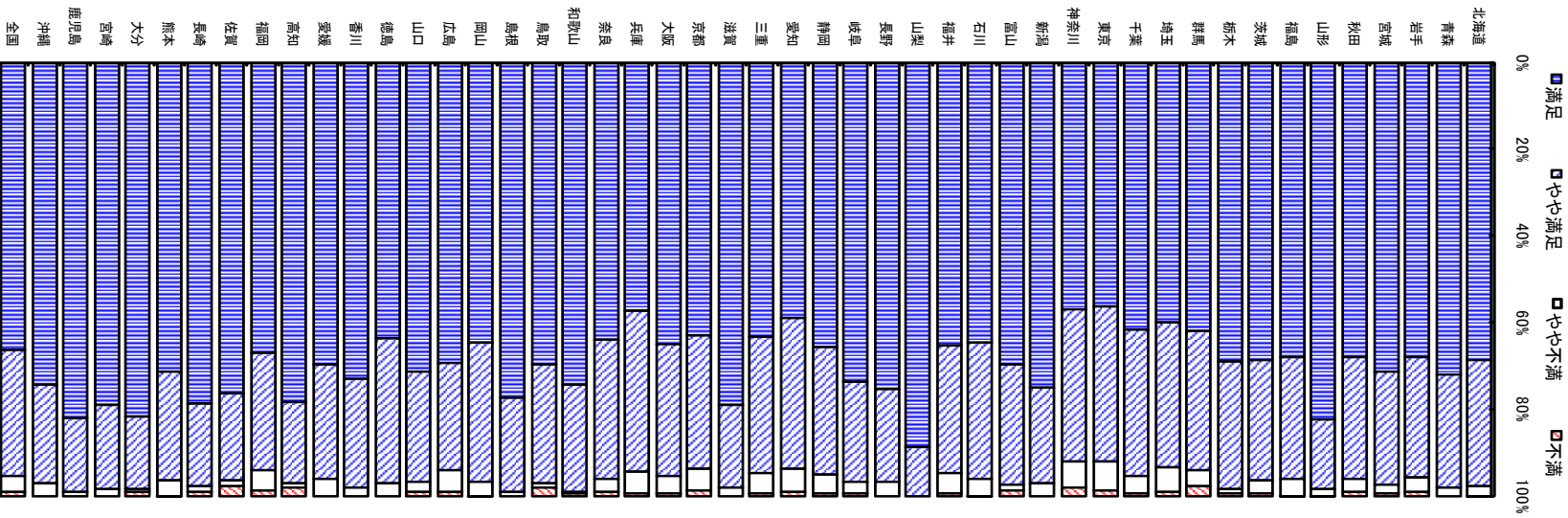


相談時間

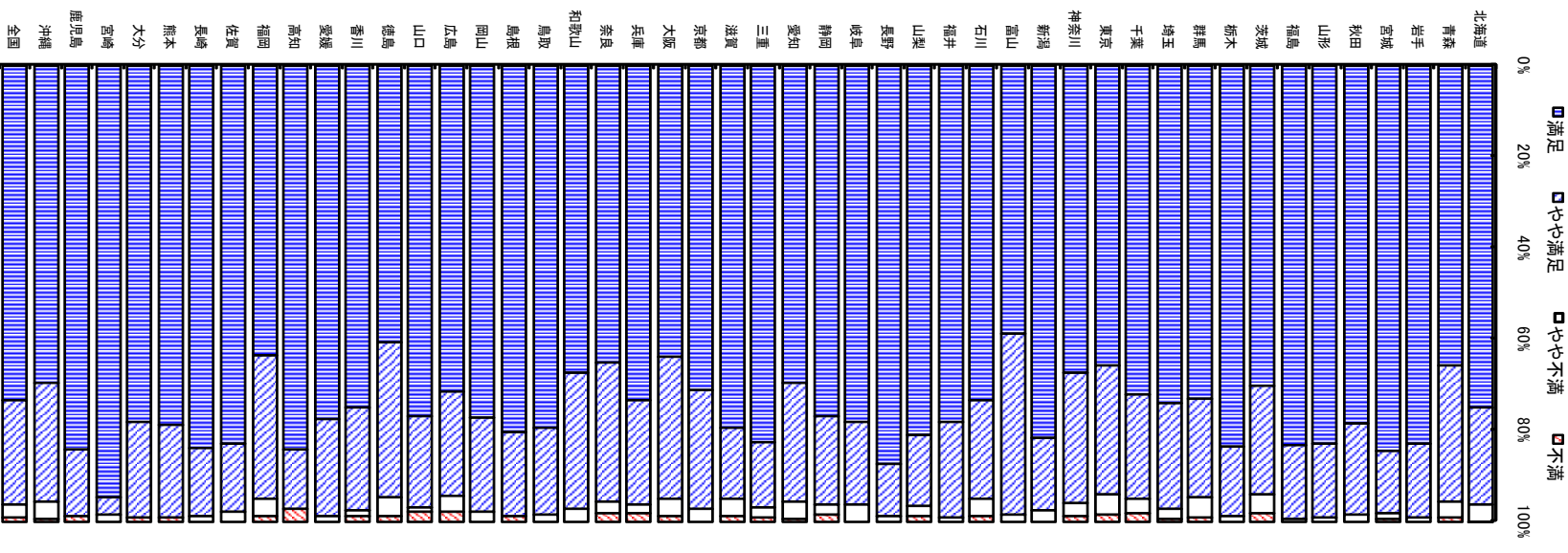
実施日分

都道府県別の全体の満足度

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



実施日分

都道府県別の全体の満足度の集計結果

都道府県名	合計	実施日(生念相談窓口)					実施日(生念相談以外の窓口)							
		計 (無回答 を除く)	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答	計 (無回答 を除く)	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答	
北海道	1,969	1,172	733	314	22	3	98	797	752	566	159	26	1	45
青森	412	291	185	67	20%	5	34	121	114	75	34	3%	1	7
岩手	387	228	207	72%	26.1%	1.9%	0%	100.0%	100.0%	65.5%	29.5%	3.5%	0.9%	14
宮城	647	450	421	68.1%	27.5%	3.4%	2	139	125	104	20	0	0	14
秋田	311	239	213	71.5%	26.4%	1.9%	0.5%	197	187	161	27	2	1	2
山形	477	350	311	88.1%	28.2%	2.8%	0.9%	127	100.0%	78.0%	20.0%	1.4%	0.0%	9
福島	614	428	377	25.6	16.1%	1.3%	1	186	179	149	29	1	0	7
茨城	584	380	335	24.4	28.4%	3.4%	2	204	192	135	46	8	3	12
栃木	396	291	278	192	82	3	1	105	99	83	15	1	0	6
群馬	531	373	341	212	109	13	7	158	156	114	34	7	1	2
埼玉	1,035	800	726	435	32.0%	3.8%	4.1	235	221	164	51	5	1	14
千葉	1,085	889	834	515	281	33	5	196	183	132	42	6	3	13
東京	2,339	1,552	1,436	807	518	92	19	787	726	479	204	34	9	61
神奈川	1,836	1,398	1,285	724	451	77	23	438	423	286	120	12	5	15
新潟	690	516	471	353	103	13	0	180	169	138	27	4	4	11
富山	350	278	248	173	69	3	30	72	68	40	27	1	0	4
石川	443	332	305	197	96	11	1	111	102	75	22	4	1	9
福井	341	219	197	129	58	9	1	122	119	93	25	1	0	3
山梨	243	146	133	118	15	0	0	97	96	78	15	2	1	1
長野	451	345	311	235	66	10	0	106	95	83	11	1	0	11
岐阜	452	332	311	229	72	8	2	120	110	86	20	4	0	10
静岡	799	645	587	386	172	26	3	154	143	110	28	3	3	11
愛知	1,753	1,255	1,153	680	403	62	10	498	462	322	121	17	2	36
三重	555	387	346	219	109	16	2	168	161	133	23	4	1	7
滋賀	382	276	267	211	51	5	0	86	83	66	13	3	1	3
京都	640	472	433	274	134	22	5	168	160	114	42	4	4	8
大阪	2,763	2,063	1,898	1,237	573	81	7	700	659	422	205	26	6	41
兵庫	1,115	938	878	505	325	44	4	177	171	126	39	3	3	6
奈良	403	284	257	165	82	8	2	119	115	75	35	3	2	4
和歌山	267	224	210	156	52	1	14	43	40	27	12	1	0	3
鳥取	304	222	209	146	57	2	4	82	78	62	15	1	0	4
島根	219	124	115	89	25	1	0	95	87	70	16	0	1	8
岡山	395	359	359	232	115	11	1	170	160	124	33	3	0	10
広島	677	519	492	341	123	24	4	158	145	104	33	5	3	13
山口	518	408	370	264	94	9	3	110	100.0%	77	20	1	2	10
徳島	282	157	135	86	45	4	0	105	97	59	33	4	1	8
香川	248	158	152	111	38	3	0	90	88	66	20	1	1	2
愛媛	434	329	301	210	79	12	0	105	99	77	21	1	0	6
高知	230	190	177	139	33	3	13	40	38	32	5	0	1	2
福岡	1,316	888	774	519	209	37	9	448	412	262	130	15	5	36
佐賀	257	159	148	113	30	3	11	98	95	79	14	2	0	3
長崎	478	294	272	214	52	4	2	184	176	148	26	2	0	8
熊本	539	352	327	233	83	10	1	187	167	132	34	0	1	20
大分	439	298	281	230	47	2	2	141	134	105	28	0	1	7
宮崎	302	221	195	154	38	3	0	26	26	72	3	3	0	5
鹿児島	387	278	247	203	42	2	0	109	102	86	15	0	1	7
沖縄	568	331	281	209	64	8	0	237	212	146	55	8	1	25
全国	31,979	22,586	20,992	13,923	6,100	750	148	1,894	9,123	8,572	1,890	234	62	551
			100.0%	74.4%	29.1%	0.7%			100.0%	73.4%	23.1%	0.7%		