

お客様満足度アンケート（22年3月実施）結果概要

1. 調査概要

（1）アンケート実施施設

年金事務所（312ヶ所）及び年金相談センター（51ヶ所）（以下「年金事務所等」という。）

（2）実施日

3月中で年金事務所等の指定する日

（3）実施方法

実施日については、年金事務所等の職員が、相談終了後お客様に直接アンケート用紙を配付する方法により実施。また、実施日の翌営業日から4営業日の間、アンケート用紙を窓口等に置き、お客様が任意でアンケートに回答し、投函箱に投函する方法でも実施。

（4）アンケート用紙回収状況

| | 実施日 | | | 実施日の翌営業日 からの4営業日 |
|-------------|----------|----------|-------|---------------------|
| | 配付枚数 | 回収枚数 | 回収率 | 回収枚数 |
| 平成22年3月 | 43,154 枚 | 31,979 枚 | 74.1% | 8,875 枚 |
| 【参 考】 | | | | |
| 平成21年11月18日 | 36,601 枚 | 29,333 枚 | 80.1% | — |

2. 主な結果概要

(1) 全体の満足度

実施日における全体の満足度は、4段階評価のうち「満足」及び「やや満足」の合計が年金相談窓口で95.5%、年金相談以外の窓口で96.5%であった。

また、今回の調査から実施した実施日の翌営業日から4営業日の間の満足度は、4段階評価のうち「満足」及び「やや満足」の合計は94.3%であった。

(全体の満足度)

| | | 22年3月 | (参考)21年11月 |
|----------------|-----------|-------|------------|
| 実施日分 | 年金相談窓口 | 95.5% | 88.1% |
| | 年金相談以外の窓口 | 96.5% | 85.4% |
| 実施日の翌営業日から4営業日 | | 94.3% | — |

※実施日の翌営業日から4営業日のアンケート集計は、3月にはじめて実施。

※今回の調査については、中心化傾向を排除するため、従来の5段階評価から「普通」評価を外した4段階評価に変更している。このため、旧社会保険庁において、昨年11月に実施した内容は5段階評価であり、単純な比較はできない。(21年11月の調査時における年金相談窓口の「普通」評価は10.4%)

(2) 待ち時間に対する満足度

待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、実施日の年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で93.4%、実施日の翌営業日から4営業日の間で81.6%となっている。全体の満足度と同様、昨年11月に実施した内容との単純な比較はできない。

(待ち時間に対する満足度)

| | | 22年3月 | (参考)21年11月 |
|----------------|-----------|-------|------------|
| 実施日分 | 年金相談窓口 | 78.3% | 62.9% |
| | 年金相談以外の窓口 | 93.4% | 82.1% |
| 実施日の翌営業日から4営業日 | | 81.6% | — |

※実施日の翌営業日から4営業日のアンケート集計は、3月にはじめて実施。

※今回の調査については、中心化傾向を排除するため、従来の5段階評価から「普通」評価を外した4段階評価に変更している。このため、旧社会保険庁において、昨年11月に実施した内容は5段階評価であり、単純な比較はできない。(21年11月の調査時における年金相談窓口の「普通」評価は10.4%)

(3) 質問項目毎の満足度 (①及び②については、4段階評価のうち、「満足」、「やや満足」の合計)

①説明のわかりやすさ

| | | |
|----------------|-----------|-------|
| 実施日分 | 年金相談窓口 | 97.8% |
| | 年金相談以外の窓口 | 97.5% |
| 実施日の翌営業日から4営業日 | | 96.2% |

②職員からの積極的な情報提供や説明

| | | |
|----------------|-----------|-------|
| 実施日分 | 年金相談窓口 | 96.6% |
| | 年金相談以外の窓口 | 95.7% |
| 実施日の翌営業日から4営業日 | | 95.1% |

③電話3コール以内に出たか

| | | |
|----------------|-----------|-------|
| 実施日分 | 年金相談窓口 | |
| | 出た | 56.6% |
| | 出なかった | 43.4% |
| | 年金相談以外の窓口 | |
| | 出た | 57.5% |
| | 出なかった | 42.5% |
| 実施日の翌営業日から4営業日 | | |
| | 出た | 55.4% |
| | 出なかった | 44.6% |

④来訪される前の不安や疑問は解消されましたか

| | | |
|----------------|-----------|-------|
| 実施日分 | 年金相談窓口 | |
| | 解消された | 94.9% |
| | 解消されなかった | 5.1% |
| | 年金相談以外の窓口 | |
| | 解消された | 94.7% |
| | 解消されなかった | 5.3% |
| 実施日の翌営業日から4営業日 | | |
| | 解消された | 93.7% |
| | 解消されなかった | 6.3% |

