

# 年金事務所・年金相談センター お客様満足度アンケート

(集計結果：平成22年3月実施)

平成22年6月〇日  
日本年金機構

## 目 次

お客様満足度アンケートの概要		
お客様満足度アンケートの目的	.....	1
アンケートの実施方法等	.....	1
来訪者の属性等	.....	2
アンケート結果		
全体としての満足度	.....	4
待ち時間の状況	.....	5
待ち時間に対する満足度	.....	6
説明のわかりやすさに対する満足度	.....	8
職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度	.....	8
電話の対応状況等	.....	9
訪問される前の不安や疑問の解消	.....	10
私の履歴整理表の利用状況	.....	11
インターネットによる年金加入記録閲覧の利用状況	.....	12
お客様からのご意見・ご要望	.....	13
参考資料		
アンケート用紙	.....	16
全国 集計結果表及びグラフ	.....	17
都道府県別集計結果グラフ及び集計結果表	.....	19

# お客様満足度アンケートの概要(1)

## 1 お客様満足度アンケートの目的

年金事務所及び年金相談センター(以下「年金事務所等」という。)に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的として、お客様満足度アンケートを実施した。

## 2 アンケートの実施方法等

### (1) 実施施設

年金事務所(312か所)及び年金相談センター(51か所)

### (2) 実施方法

平成22年3月中で年金事務所等の指定する日を実施日として、職員が相談終了後、直接アンケート用紙をお客様に配布し、専用の回収箱で回収した。

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、お客様が任意で回答したアンケート用紙を専用の回収箱で回収した。

### (3) 配付及び回収枚数

	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%	—

## お客様満足度アンケートの概要(2)

### 3 来訪者の属性等

#### (1) 来訪者の属性

	実施日												実施日の翌営業日から4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
平成22年3月	1,011	999	3,751	13,298	3,503	22,562	2,961	1,708	2,071	1,731	548	9,019	763	555	1,589	4,724	1,099	8,730
	4.5%	4.4%	16.6%	58.9%	15.5%	100%	32.8%	18.9%	23.0%	19.2%	6.1%	100%	8.7%	6.4%	18.2%	54.1%	12.6%	100%
【参 考】																		
平成21年11月	944	1,030	4,365	11,925	2,282	20,546	2,826	1,689	2,010	1,196	273	7,994	-	-	-	-	-	-
	4.6%	5.0%	21.2%	58.0%	11.1%	100%	35.4%	21.1%	25.1%	15.0%	3.4%	100%						

※上段は回答者数(無回答を除く)

#### (2) 相談区分

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口					
	1 年金相談 (裁定請求)	2 年金相談 (1以外)	3 年金加入記録 の確認・補正	計	4 適 用 (厚年・船保)	5 国民年金	6 その他	(船 保)	(徴 収)	計
平成22年3月	9,794	10,280	2,782	22,856	4,528	3,590	1,005	—	—	9,123
	42.9%	45.0%	12.2%	100%	49.6%	39.4%	11.0%	—	—	100%
【参 考】										
平成21年11月	8,775	9,734	1,911	20,420	5,218	2,859	0	21	111	8,209
	43.0%	47.7%	9.4%	100%	63.6%	34.8%	0.0%	0.3%	1.4%	100%

※実施日の翌営業日から4営業日においては「相談区分」の記載欄なし。

## お客様満足度アンケートの概要(3)

### (3) 応対時間

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計
平成22年3月	1,039 5.0%	6,810 32.7%	8,953 42.9%	3,635 17.4%	410 2.0%	20,847 100%	3,720 44.9%	3,467 41.9%	923 11.2%	143 1.7%	25 0.3%	8,278 100%
<b>【参 考】</b>												
平成21年11月	1,257 6.3%	6,866 34.2%	8,375 41.8%	3,113 15.5%	439 2.2%	20,050 100%	3,919 51.6%	2,837 37.3%	701 9.2%	116 1.5%	23 0.3%	7,596 100%

※実施日の翌営業日からの4営業日においては「応対時間」の記載欄なし。

# アンケート結果（1）

## 4 アンケート結果

### (1) 全体としての満足度

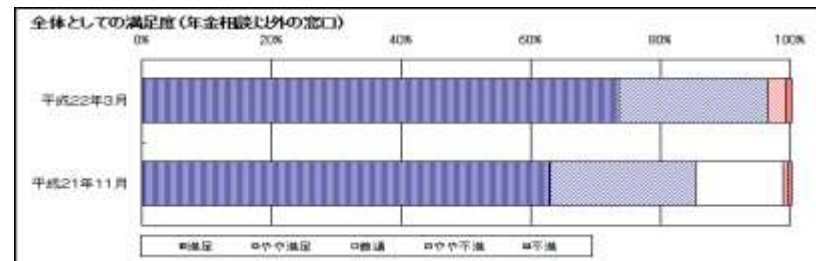
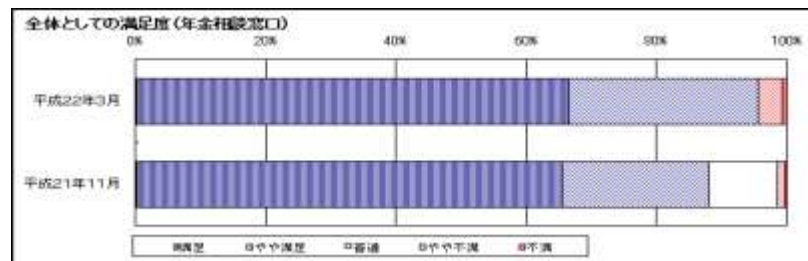
全体としての満足度について、4段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では95.5%、年金相談以外の窓口では96.5%であった。

なお、今回の調査においては、中心化傾向を排除するため、評価の方式を、従来の“5段階評価”から「普通」評価を外した“4段階評価”に変更しており、旧社会保険庁において昨年11月に実施した調査との単純な比較はできない。

また、今回の調査から実施した実施日の翌営業日からの4営業日については、「やや満足」以上の評価が94.3%であった。

	実施日												実施日の翌営業日からの4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計
平成22年3月	13,925	6,100	—	789	148	20,962	6,296	1,980	—	234	62	8,572	5,380	2,091	—	320	131	7,922
	<b>66.4%</b>	<b>29.1%</b>		<b>3.8%</b>	<b>0.7%</b>	<b>100%</b>	<b>73.4%</b>	<b>23.1%</b>		<b>2.7%</b>	<b>0.7%</b>	<b>100%</b>	<b>67.9%</b>	<b>26.4%</b>		<b>4.0%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100%</b>
【参 考】																		
平成21年11月	13,279	4,590	2,105	232	77	20,283	5,030	1,793	1,068	67	28	7,986	—	—	—	—	—	—
	<b>65.5%</b>	<b>22.6%</b>	<b>10.4%</b>	<b>1.1%</b>	<b>0.4%</b>	<b>100%</b>	<b>63.0%</b>	<b>22.5%</b>	<b>13.4%</b>	<b>0.8%</b>	<b>0.4%</b>	<b>100%</b>						

※上段は回答者数(無回答を除く)



# アンケート結果 (2)

## (2) 待ち時間の状況

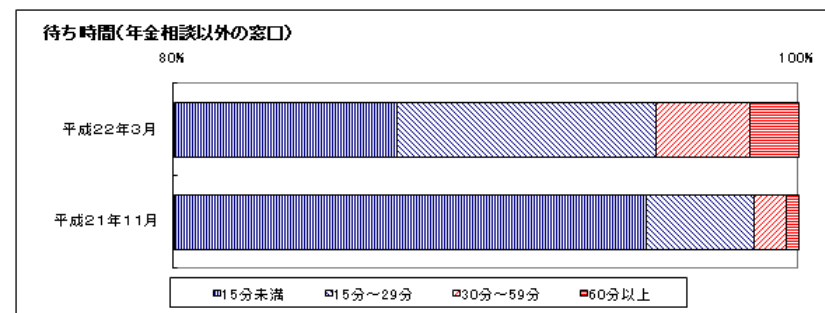
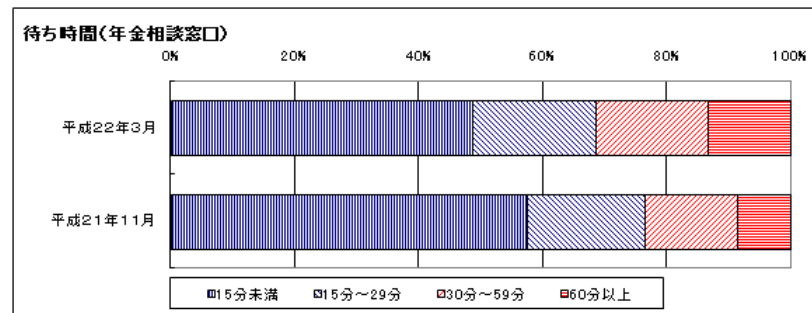
待ち時間の状況について、年金相談窓口では「15分未満」が48.6%、「15～29分」が20.1%、「30～59分」が18.0%、60分以上が13.3%であった。

年金相談以外の窓口では「15分未満」が87.1%、「15～29分」が8.3%、「30～59分」が3.0%、60分以上が1.0%であった。

また、実施日の翌営業日からの4営業日では、「15分未満」が56.8%、「15～29分」が16.8%、「30～59分」が14.7%、60分以上が11.7%であった。

	実施日														実施日の翌営業日からの4営業日							
	年金相談窓口							年金相談以外の窓口														
	15分未満 (5分未満)	15分～29分 (5分～14分)	30分～59分	1時間～1時間半未満 (60分以上)	1時間半～2時間未満 (60分以上)	2時間以上	計	15分未満 (5分未満)	15分～29分 (5分～14分)	30分～59分	1時間～1時間半未満 (60分以上)	1時間半～2時間未満 (60分以上)	2時間以上	計	15分未満 (5分未満)	15分～29分 (5分～14分)	30分～59分	1時間～1時間半未満 (60分以上)	1時間半～2時間未満 (60分以上)	2時間以上	計	
平成22年3月	9,804 48.6%	4,043 20.1%	3,624 18.0%	1,736 8.6%	667 3.3%	281 1.4%	20,155 100%	7,266 87.1%	691 8.3%	251 3.0%	83 1.0%	40 0.5%	8 0.1%	8,339 100%	4,295 56.8%	1,273 16.8%	1,108 14.7%	520 6.9%	222 2.9%	140 1.9%	7,558 100%	
<b>【参 考】</b>																						
平成21年11月	6,687 34.3%	4,518 23.2%	3,689 18.9%	2,920 15.0%	1,655 8.5%	19,469 100%	6,148 80.6%	1,107 14.5%	266 3.5%	78 1.0%	30 0.4%	7,629 100%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

※上段は回答者数(無回答を除く)



# アンケート結果（3）

## （3）待ち時間に対する満足度

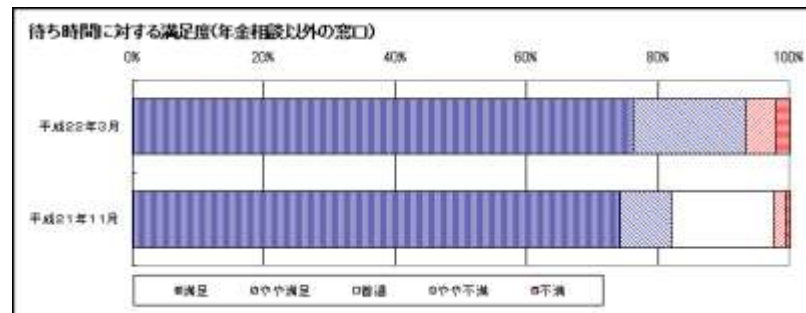
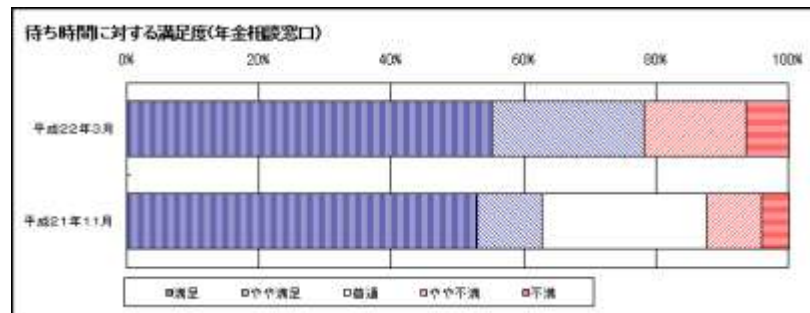
待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では78.3%、年金相談以外の窓口では93.4%であった。

今回の調査においては、全体としての満足度と同様、中心化傾向を排除するため、評価の方式を、従来の“5段階評価”から「普通」評価を外した“4段階評価”に変更しており、旧社会保険庁において昨年11月に実施した調査との単純な比較はできない。

また、実施日の翌営業日からの4営業日については、「やや満足」以上の評価が81.6%であった。

	実施日												実施日の翌営業日からの4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計
平成22年3月	11,633	4,815	—	3,216	1,348	21,012	6,556	1,477	—	405	162	8,600	4,826	1,683	—	963	507	7,979
	55.4%	22.9%		15.3%	6.4%	100%	76.2%	17.2%		4.7%	1.9%	100%	60.5%	21.1%		12.1%	6.4%	100%
【参 考】																		
平成21年11月	9,850	1,850	4,604	1,536	755	18,595	5,488	576	1,155	129	40	7,388	—	—	—	—	—	—
	53.0%	9.9%	24.8%	8.3%	4.1%	100%	74.3%	7.8%	15.6%	1.7%	0.5%	100%						

※上段は回答者数(無回答を除く)





## アンケート結果（４）

### 〔待ち時間別の満足度〕

待ち時間別の満足度について、「やや満足」以上の評価は、「15分未満」で98.2%、「15～29分」で83.8%、「30～59分」で54.4%、「1時間～1時間半未満」で27.9%、「1時間半～2時間未満」で18.9%、「2時間以上」で9.4%と、待ち時間が長くなるにしたがって評価が低下している。

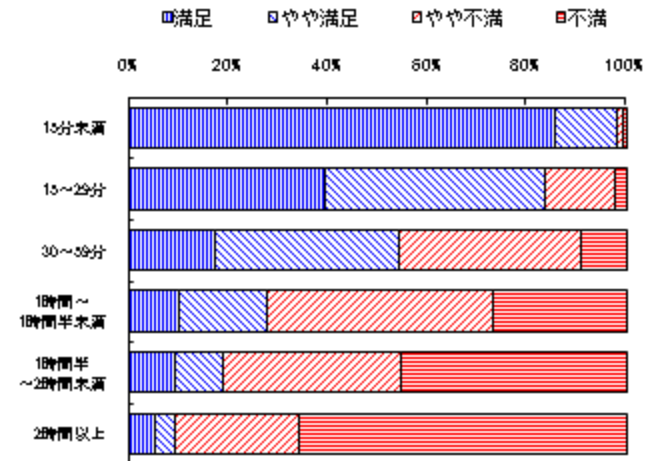
待ち時間が30分未満では、「やや満足」以上の評価は8割を超えているものの、待ち時間が30分未満のお客様の割合は76.7%であり、残りの23.3%が待ち時間が30分以上のお客様である。

「お客様へのお約束10か条」にも“お待たせ時間は30分以内を目指す”としていることもあり、待ち時間が30分を超えないようにすること、また、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、30分を超える場合にはお客様に待ち時間についての情報をお知らせするなど、適切な配慮を行うことが重要である。

### ○ 平成22年3月 待ち時間別の満足度

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
15分未満	13,947 86.0%	1,974 12.2%	230 1.4%	59 0.4%	16,210 100%
15～29分	1,753 39.6%	1,955 44.2%	631 14.3%	87 2.0%	4,426 100%
30～59分	634 17.5%	1,342 36.9%	1,339 36.9%	317 8.7%	3,632 100%
1時間～ 1時間半未満	174 10.2%	301 17.7%	778 45.7%	449 26.4%	1,702 100%
1時間半～ 2時間未満	64 9.6%	62 9.3%	238 35.8%	301 45.3%	665 100%
2時間以上	14 5.2%	11 4.1%	67 25.1%	175 65.5%	267 100%

※上段は回答者数（無回答を除く）



## アンケート結果 (5)

### (4) 説明のわかりやすさに対する満足度

説明のわかりやすさに対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では97.8%、年金相談以外の窓口では97.5%、実施日の翌営業日からの4営業日では96.2%であった。

	実施日												実施日の翌営業日からの4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計
平成22年3月	17,725	3,971	—	396	99	22,191	6,907	1,715	—	172	48	8,842	6,539	1,543	—	226	93	8,401
	<b>79.9%</b>	<b>17.9%</b>		<b>1.8%</b>	<b>0.4%</b>	<b>100%</b>	<b>78.1%</b>	<b>19.4%</b>		<b>1.9%</b>	<b>0.5%</b>	<b>100%</b>	<b>77.8%</b>	<b>18.4%</b>		<b>2.7%</b>	<b>1.1%</b>	<b>100%</b>
【参 考】																		
平成21年11月	15,581	3,044	1,908	195	54	20,782	5,711	1,140	1,095	85	30	8,061	—	—	—	—	—	—
	<b>75.0%</b>	<b>14.6%</b>	<b>9.2%</b>	<b>0.9%</b>	<b>0.3%</b>	<b>100%</b>	<b>70.8%</b>	<b>14.1%</b>	<b>13.6%</b>	<b>1.1%</b>	<b>0.4%</b>	<b>100%</b>						

※上段は回答者数(無回答を除く)

### (5) 職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度

職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では96.6%、年金相談以外の窓口では95.7%、実施日の翌営業日からの4営業日では95.1%であった。

	実施日											実施日の翌営業日からの4営業日				
	年金相談窓口					年金相談以外の窓口										
	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計	
平成22年3月	15,920	4,295	584	122	20,921	6,321	1,842	289	74	8,526	5,858	1,674	265	120	7,917	
	<b>76.1%</b>	<b>20.5%</b>	<b>2.8%</b>	<b>0.6%</b>	<b>100%</b>	<b>74.1%</b>	<b>21.6%</b>	<b>3.4%</b>	<b>0.9%</b>	<b>100%</b>	<b>74.0%</b>	<b>21.1%</b>	<b>3.3%</b>	<b>1.5%</b>	<b>100%</b>	

※上段は回答者数(無回答を除く)

## アンケート結果（6）

### （6）電話の対応状況等

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」へお電話されたお客様への対応状況について、電話に3コール以内に「出た」と回答した方の割合は、年金相談窓口では56.6%、年金相談以外の窓口では57.5%、実施日の翌営業日からの4営業日では55.4%であった。

	実施日						実施日の翌営業日からの4営業日		
	年金相談窓口			年金相談以外の窓口					
	出た	出なかった	計	出た	出なかった	計	出た	出なかった	計
平成22年3月	3,986	3,057	7,043	1,439	1,065	2,504	1,592	1,281	2,873
	56.6%	43.4%	100%	57.5%	42.5%	100%	55.4%	44.6%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

また、電話の対応に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では77.3%、年金相談窓口以外の窓口では76.6%、実施日の翌営業日からの4営業日では76.4%であった。

	実施日										実施日の翌営業日からの4営業日				
	年金相談窓口					年金相談以外の窓口									
	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計
平成22年3月	2,787	2,199	959	509	6,454	973	816	354	191	2,334	1,084	937	402	221	2,644
	43.2%	34.1%	14.9%	7.9%	100%	41.7%	35.0%	15.2%	8.2%	100%	41.0%	35.4%	15.2%	8.4%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

## アンケート結果（7）

### （7）訪問される前の不安や疑問の解消

訪問される前の不安や疑問の解消されたかについて、「解消された」と回答した方の割合は、年金相談窓口では94.9%、年金相談以外の窓口では94.7%、実施日の翌営業日からの4営業日では93.7%であった。

	実施日						実施日の翌営業日からの4営業日		
	年金相談窓口			年金相談以外の窓口			解消された	解消されなかった	計
	解消された	解消されなかった	計	解消された	解消されなかった	計			
平成22年3月	19,660	1,051	20,711	7,164	401	7,565	7,277	491	7,768
	<b>94.9%</b>	<b>5.1%</b>	<b>100%</b>	<b>94.7%</b>	<b>5.3%</b>	<b>100%</b>	<b>93.7%</b>	<b>6.3%</b>	<b>100%</b>

※上段は回答者数（無回答を除く）

## アンケート結果（8）

### （8）私の履歴整理表の利用状況

「私の履歴整理表」の利用状況について、年金相談窓口で「記入しなかった」と回答した方の割合は51.0%であり、その理由として「存在を知らなかった」と回答した方の割合がもっとも多く74.8%であった。

年金相談以外の窓口で「記入しなかった」と回答した方の割合は59.1%であり、その理由として「存在を知らなかった」と回答した方の割合がもっとも多く73.3%であった。

また、実施日の翌営業日からの4営業日で「記入しなかった」と回答した方の割合は54.2%であり、その理由として「存在を知らなかった」と回答した方の割合がもっとも多く75.0%であった。

〔私の履歴整理表の利用状況〕

	実施日						実施日の翌営業日からの4営業日		
	年金相談窓口			年金相談以外の窓口			記入した	記入しなかった	計
	記入した	記入しなかった	計	記入した	記入しなかった	計			
平成22年3月	4,021	4,185	8,206	799	1,154	1,953	1,360	1,608	2,968
	49.0%	51.0%	100%	40.9%	59.1%	100%	45.8%	54.2%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

〔私の履歴整理表を「記入しなかった」理由〕

	実施日								実施日の翌営業日からの4営業日			
	年金相談窓口				年金相談以外の窓口				存在を知らなかった	記入するのが面倒だった	内容を思い出せなかった	計
	存在を知らなかった	記入するのが面倒だった	内容を思い出せなかった	計	存在を知らなかった	記入するのが面倒だった	内容を思い出せなかった	計				
平成22年3月	2,029	263	422	2,714	592	89	127	808	805	107	161	1,073
	74.8%	9.7%	15.5%	100%	73.3%	11.0%	15.7%	100%	75.0%	10.0%	15.0%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

## アンケート結果（9）

### （9）インターネットによる年金加入記録閲覧の利用状況

インターネットによる年金加入記録閲覧の利用状況について、年金相談窓口で「知っている」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は41.0%であり、そのうち「利用したことはない」と回答した方を除くと16.4%であった。

年金相談以外の窓口で「知っている」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は42.4%であり、そのうち「利用したことはない」と回答した方を除くと18.8%であった。

また、実施日の翌営業日からの4営業日で「知っている」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は43.3%であり、そのうち「利用したことはない」と回答した方を除くと16.7%であった。

	実施日								実施日の翌営業日からの4営業日			
	年金相談窓口				年金相談以外の窓口							
	知っている	知っているが利用 したことはない	知らない	計	知っている	知っているが利用 したことはない	知らない	計	知っている	知っているが利用 したことはない	知らない	計
平成22年3月	3,003	4,530	10,832	18,365	1,500	1,882	4,592	7,974	1,209	1,925	4,107	7,241
	<b>16.4%</b>	<b>24.7%</b>	<b>59.0%</b>	<b>100%</b>	<b>18.8%</b>	<b>23.6%</b>	<b>57.6%</b>	<b>100%</b>	<b>16.7%</b>	<b>26.6%</b>	<b>56.7%</b>	<b>100%</b>

※上段は回答者数（無回答を除く）

## アンケート結果（10）

### （10）お客様からのご意見・ご要望

アンケート用紙には、ご意見・ご要望の自由記入欄を設けており、その記入状況は以下のとおりであった。

	実施日			実施日の翌営業日からの4営業日		
	回収枚数	記入枚数	記入率	回収枚数	記入枚数	記入率
平成22年3月	31,979 枚	6,974 枚	21.8%	8,875 枚	2,146 枚	24.2%
【参 考】						
平成21年11月	29,333 枚	7,741 枚	26.4%	—	—	—

### 〔満足度別の内訳〕

	満足	やや満足	（普通）	やや不満	不満	計
平成22年3月	6,669	1,882	—	395	174	9,120
	73.1%	20.6%		4.3%	1.9%	100%
【参 考】						
平成21年11月	5,394	1,505	665	118	59	7,741
	69.7%	19.4%	8.6%	1.5%	0.8%	100%

### 〔記載内容の内訳〕

職員の接遇に関するもの	7,889 （ 72.8% ）
待ち時間に関するもの	914 （ 8.4% ）
施設の利用に関するもの	371 （ 3.4% ）
電話の利用に関するもの	234 （ 2.2% ）
その他	1,425 （ 13.2% ）
合 計	10,833 （ 100.0% ）

※複数の意見を記入している場合、それぞれに計上。

## アンケート結果（11）

### ○主なご意見・ご要望の例

#### 1. 職員の接遇に関するもの(7,889)

##### ○接遇が良かった(7,372)

- 親切に対応してくれた。
- わかりやすく説明してもらいました。

##### ○接遇が良くなかった(517)

- もう少しゆっくり、はっきりと説明してほしい。

#### 2. 待ち時間に関するもの(914)

- 待ち時間が長い。(482)
- 予想より待ち時間が短かった。(241)
- 混み合っている時は窓口を増やすなど、待ち時間の短縮のため柔軟な対応をしてほしい。

#### 3. 施設の利用に関するもの(371)

- 駐車場を増やしてほしい。
- 事務所までの案内板がなく、場所がわかりづらかった。



## アンケート結果（12）

### 4. 電話の利用に関するもの(234)

- 電話がつながりにくい。

### 5. その他(1,425)

- 年金支払や厚生年金の資格取得・喪失などの処理を早くしてほしい。
- 年金請求書の添付書類の種類が多いなどの煩雑な手続きを簡素化してほしい。
- 年金振込通知書などの送付書類を見やすくしてほしい。

上記のほか、職員に対する励ましのお言葉をいただく一方で、年金記録問題などに関して厳しいご意見を頂戴しました。

あわせて、保険料を長い期間支払ったがもらえる年金額が少ない、年金の仕組みが複雑であるなどの年金制度へのご意見も頂戴しました。

※ 今回のアンケート結果については、今後、日本年金機構における窓口サービス向上のために活用することとしています。

## 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
合計	31,979	22,586	1,011	999	3,761
年齢		100%	4.5%	4.4%	10.8%
					60歳代
					70歳以上
					無回答
					294

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
合計	9,123	9,019	2,961	1,708	2,071
年齢		100%	32.8%	18.8%	23.0%
					60歳代
					70歳以上
					無回答
					104

## お住まいの回数

お住まいの回数	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
合計	31,979	22,586	19,495	6,381	6,656
お住まいの回数		100%	83.0%	30.4%	17.7%
					4回目
					5回目以上
					無回答
					2,533
					2,921

お住まいの回数	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
合計	9,123	8,332	2,178	1,320	895
お住まいの回数		100%	26.1%	15.6%	10.7%
					4回目
					5回目以上
					無回答
					791

## お住まいの期間

お住まいの期間	実施日(年金相談窓口)				
	合計	非 （無回答を 除く）	15分未満	15～29分	30～59分
合計	31,979	22,586	20,135	9,304	4,013
お住まいの期間		100%	48.0%	20.1%	18.0%
					60分～1時間未満
					1時間～2時間未満
					2時間以上
					無回答
					281
					2,701

お住まいの期間	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
合計	9,123	8,339	7,266	491	251
お住まいの期間		100%	87.1%	5.9%	3.0%
					60分～1時間未満
					1時間～2時間未満
					2時間以上
					無回答
					83
					40
					8
					784

## お問い合わせの項目別満足度

お問い合わせの項目	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
契約の取り扱い	31,979	22,586	22,189	17,725	3,974
お問い合わせの項目		100%	97.3%	79.3%	12.5%
					不満足
					396
					99
					665
					1,565
					2,851
					4,815
					3,216
					1,844
					6,441

お問い合わせの項目	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
契約の取り扱い	9,123	8,842	6,807	1,715	172
お問い合わせの項目		100%	78.1%	19.4%	1.9%
					不満足
					48
					281
					583
					74
					397
					4,815
					3,216
					1,844
					6,441

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	20,982	13,925	6,100
お問い合わせの満足度		100%	88.4%	29.1%	3.8%
					不満足
					789
					148
					1,844

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
お問い合わせの満足度	9,123	8,572	6,366	1,980	234
お問い合わせの満足度		100%	79.4%	23.1%	2.7%
					不満足
					無回答
					62
					551

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	7,043	3,986	3,657
お問い合わせの満足度		100%	25.1%	17.6%	12.9%
					不満足
					309
					16,402

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
お問い合わせの満足度	9,123	2,504	1,439	1,065	6,619
お問い合わせの満足度		100%	57.5%	42.5%	
					不満足
					無回答
					191
					6,789

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	6,464	2,787	2,199
お問い合わせの満足度		100%	42.2%	34.1%	14.9%
					不満足
					309
					16,402

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
お問い合わせの満足度	9,123	2,334	973	816	354
お問い合わせの満足度		100%	41.7%	35.0%	15.2%
					不満足
					無回答
					191
					6,789

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	18,385	3,003	4,530
お問い合わせの満足度		100%	81.4%	24.7%	8.0%
					無回答
					4,911

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
お問い合わせの満足度	9,123	7,974	1,500	1,882	4,592
お問い合わせの満足度		100%	18.8%	23.8%	57.9%
					無回答
					1,149

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	20,711	19,660	1,651
お問い合わせの満足度		100%	94.9%	61.1%	
					無回答
					2,145

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
お問い合わせの満足度	9,123	7,565	7,164	401	1,588
お問い合わせの満足度		100%	94.7%	5.3%	
					無回答
					1,588

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	8,306	4,021	4,185
お問い合わせの満足度		100%	49.0%	51.0%	
					無回答
					14,650

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
お問い合わせの満足度	9,123	1,953	799	1,154	7,170
お問い合わせの満足度		100%	40.9%	59.1%	
					無回答
					1,154

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	5,339	4,185	2,714
お問い合わせの満足度		100%	74.8%	6.7%	15.5%
					無回答
					422
					1,471

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
お問い合わせの満足度	1,154	808	592	89	127
お問い合わせの満足度		100%	79.3%	11.0%	15.7%
					無回答
					346

## 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
お問い合わせの満足度	31,979	22,586	9,794	10,280	2,782
お問い合わせの満足度		42.9%	45.0%	12.2%	
					無回答
					2,782

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
お問い合わせの満足度	9,123	4,538	3,590	1,005	
お問い合わせの満足度		49.9%	39.4%	11.0%	
					無回答
					1,005

## お問い合わせの満足度

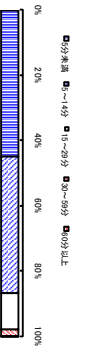
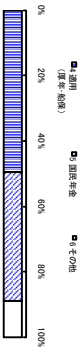
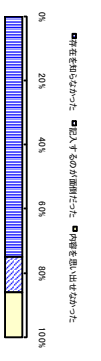
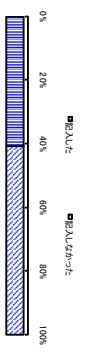
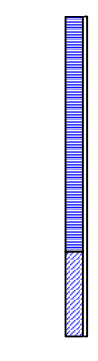
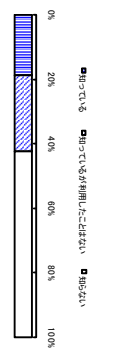
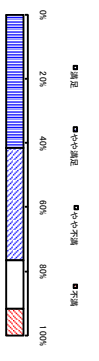
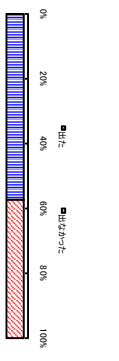
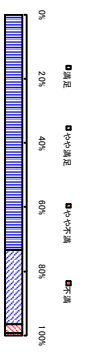
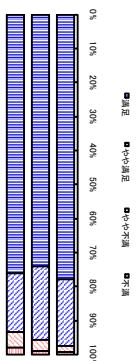
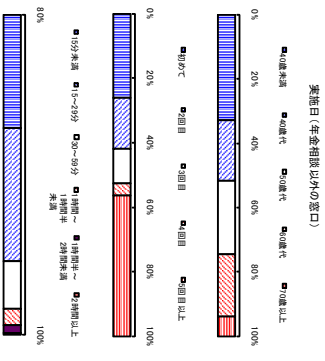
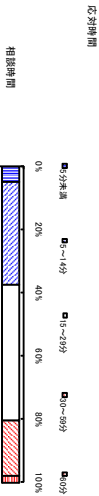
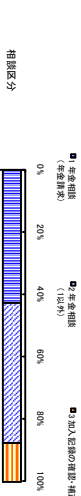
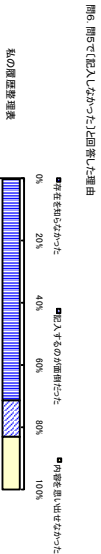
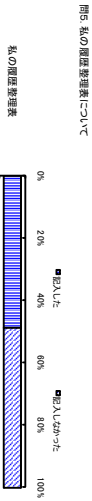
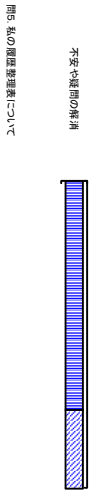
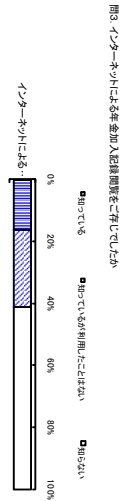
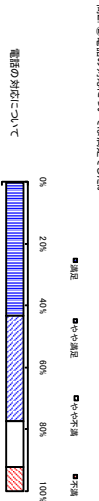
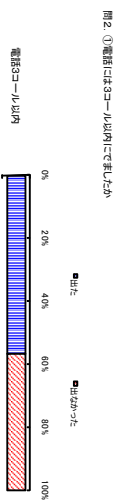
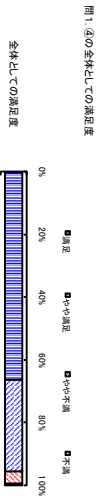
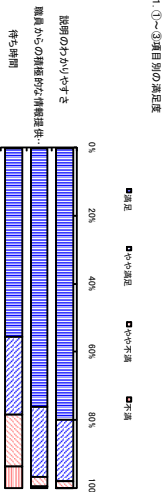
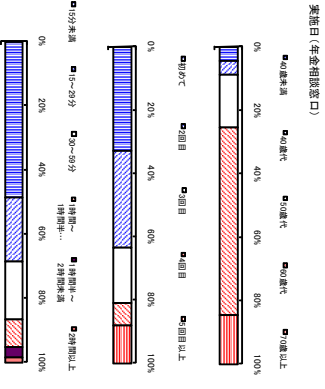
お問い合わせの満足度	実施日(年金相談以外の窓口)				
	合計	非 （無回答を 除く）	5分未満	5～14分	15～29分
お問い合わせの満足度	29,123	20,847	1,409	6,840	8,563
お問い合わせの満足度		5.0%	32.7%	42.8%	17.4%
					3,651
					410
					2,051

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）	5分未満	5～14分	15～29分
お問い合わせの満足度	8,278	3,750	3,467	923	143
お問い合わせの満足度		44.9%	41.8%	11.2%	1.7%
					不満足
					25

# 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)

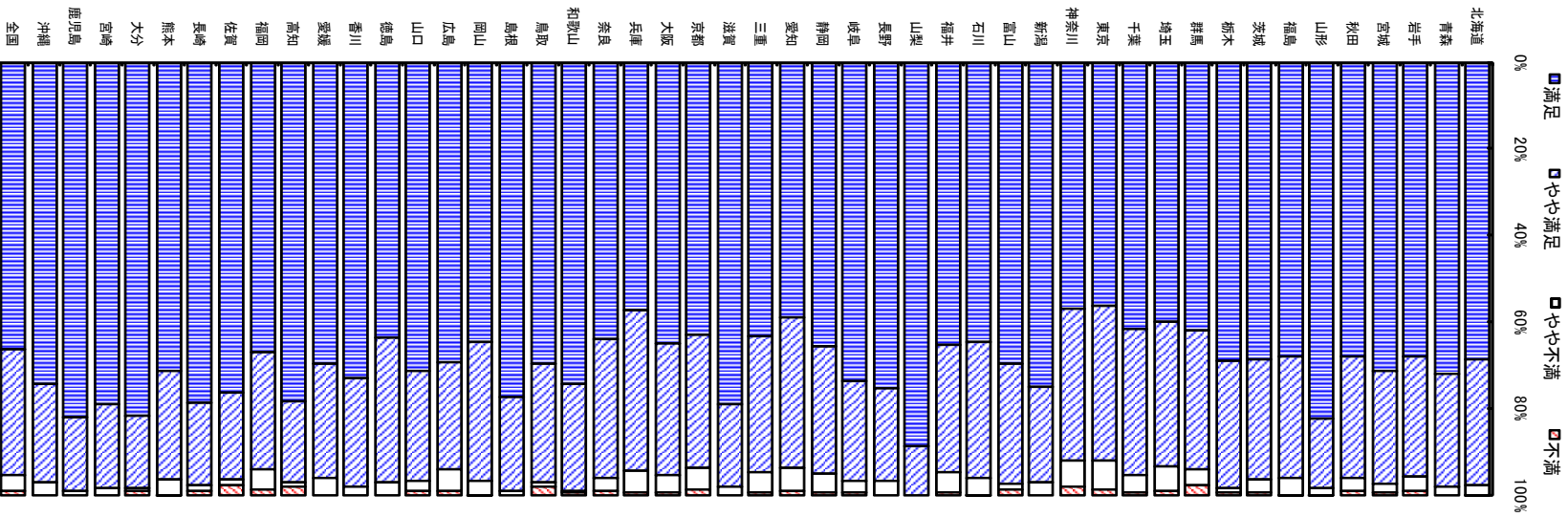
【全期】



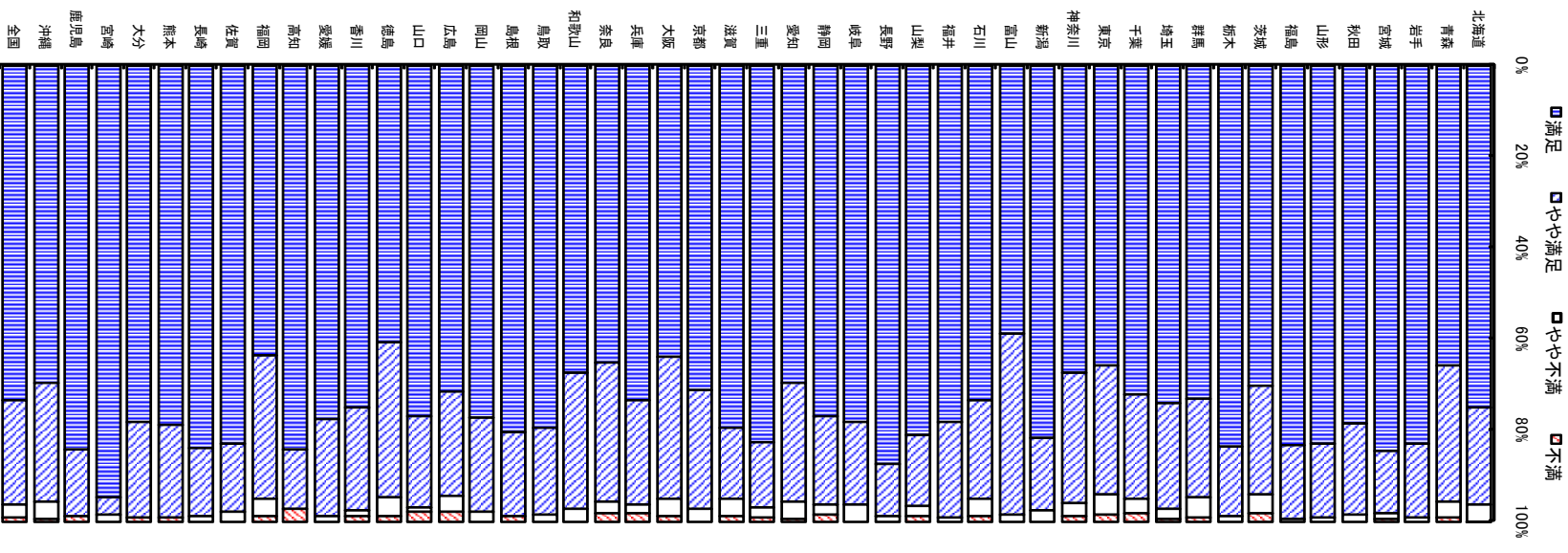
実施日分

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



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	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	743	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%	121	100.0%	65.5%	29.5%	3.5%	0.9%	7
宮城	647	450	421	68.1%	27.5%	3.4%	2	139	125	104	20	0	14	
秋田	311	239	213	71.5%	26.4%	1.9%	2	197	100.0%	82.2%	16.0%	0.8%	0.0%	2
山形	477	350	311	88.1%	28.2%	2.8%	1	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	100.0%	149	29	1	7	
茨城	584	380	335	24.4	28.4%	3.4%	2	204	100.0%	135	46	8	3	12
栃木	396	291	278	192	82	3	13	105	100.0%	99	83	15	1	6
群馬	531	373	341	212	109	13	7	158	100.0%	114	34	7	1	2
埼玉	1,035	800	726	435	32.0%	3.8%	41	235	100.0%	164	51	5	1	14
千葉	1,085	889	834	515	281	33	5	196	100.0%	132	42	6	3	13
東京	2,339	1,552	1,436	807	518	92	19	787	100.0%	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	1.8%	180	100.0%	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	100.0%	93	25	1	0	3
山梨	243	146	133	118	15	0	0	97	100.0%	78.2%	21.0%	0.8%	0.0%	0
長野	451	345	311	235	66	10	0	106	100.0%	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	257	211	51	5	0	86	83	66	13	3	3	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	100.0%	71.3%	26.3%	2.5%	0.5%	41
兵庫	1,115	938	878	505	325	44	4	177	100.0%	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	100.0%	62	15	1	0	4
島根	219	124	115	89	25	1	0	95	100.0%	70	16	0	1	8
岡山	365	395	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	254	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	100.0%	66	20	1	1	2
愛媛	434	329	301	210	79	12	28	105	100.0%	77	21	1	0	6
高知	230	190	177	139	33	2	13	40	38	32	5	0	1	2
福岡	1,316	888	774	519	209	37	9	448	100.0%	412	262	130	15	36
佐賀	257	159	148	113	30	3	11	98	100.0%	79	14	2	0	3
長崎	478	294	272	214	52	4	22	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	100.0%	72	3	1	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%	2.7%	0.7%	