

資料3

《平成17年5月20日(金)第7回社会保険事業運営評議会》

社会保険事務所・年金相談センター お客様満足度アンケート
(集計結果)

お客様満足度アンケートについて

1. お客様満足度アンケートの目的

- 社会保険庁では、昨年11月に「社会保険庁は変わります」宣言を公表し、社会保険事務所・年金相談センターにおける窓口対応、電話対応マナーの向上を推進してきた。
- こうした中、社会保険事務所・年金相談センターに来訪された方がどのように評価しているか把握し、その結果を踏まえさらなる顧客満足度向上を図るために、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

- 平成17年3月23日に、社会保険事務所(312カ所)、年金相談センター(70カ所)に来訪された方、全員を対象として相談終了後にアンケート票を配布・回収。
- 配付・回収結果
配付対象者数 62,830人 回収枚数 52,578人 回収率 83.7%

3. 回答者の属性

- 年金相談と総合相談別に、アンケート回答者の年齢を見ると下表の通りであり、年金相談の来訪者は50代、60代が中心となっている。一方、総合相談窓口の来訪者は40歳未満も34%となっており、幅広い年代の方が来所している。

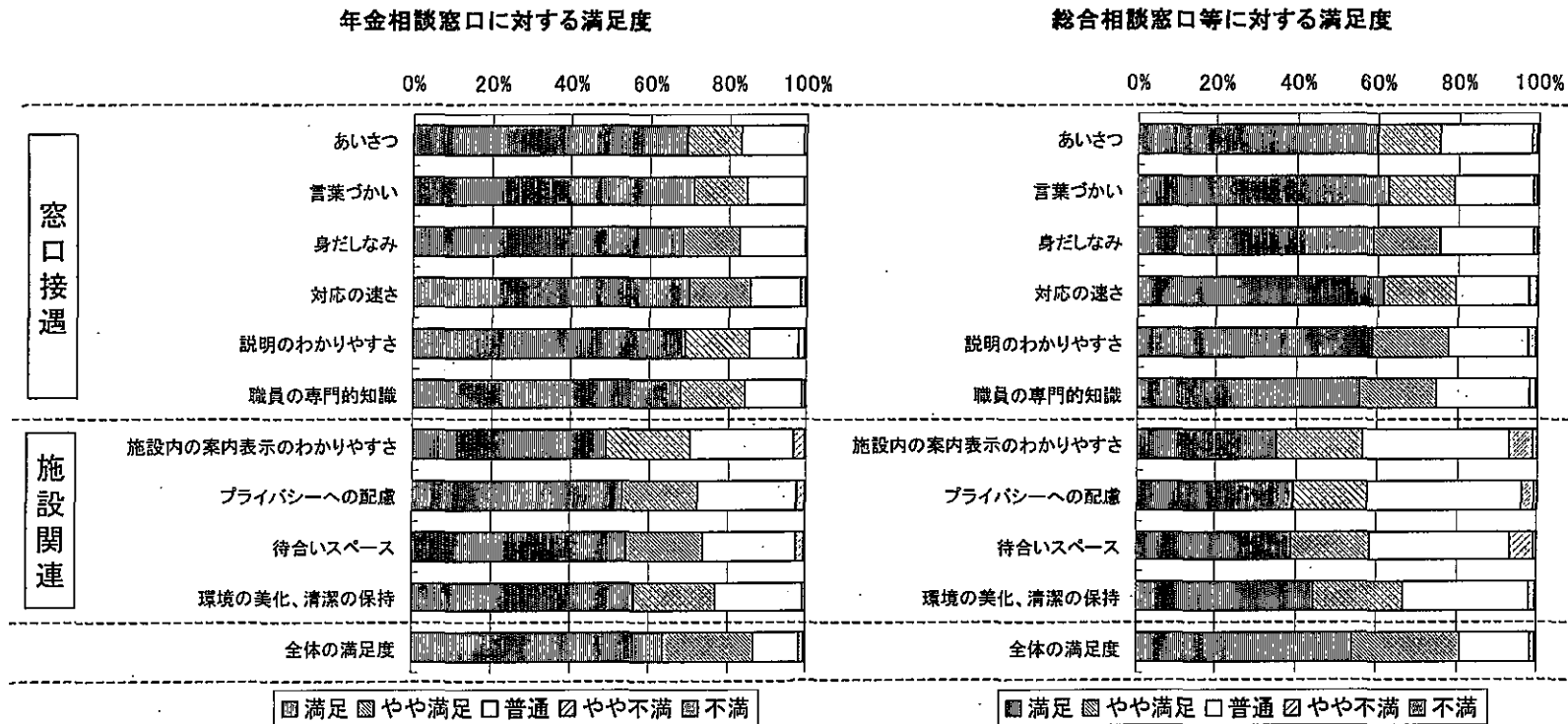
年金相談窓口、総合相談窓口等別 アンケート回答者の年齢

	アンケート回答者の年齢						
	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
年金相談窓口	30,746 100.0%	1,791 5.8%	1,944 6.3%	8,167 26.6%	15,972 51.9%	1,415 4.6%	1,457 4.7%
総合相談窓口等	21,832 100.0%	7,417 34.0%	4,291 19.7%	5,776 26.5%	3,061 14.0%	547 2.5%	740 3.4%
相談来訪者合計	52,578 100.0%	9,208 17.5%	6,235 11.9%	13,943 26.5%	19,033 36.2%	1,962 3.7%	2,197 4.2%

上段:回答者数(人)

職員の接遇、施設に対する項目別の満足度

- 職員の窓口接遇については、年金相談窓口は全ての項目で8割、総合相談窓口等は7割を超えるお客様から「満足」、「やや満足」との回答を得ている。
- 施設関連では、「施設内の案内表示のわかりやすさ」、「プライバシーへの配慮」、「待合いスペース」の満足度が低く、今後改善していく必要がある。

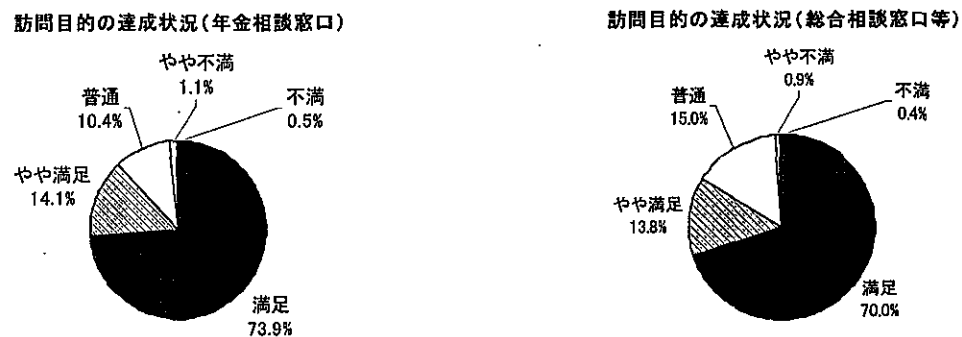


来訪相談の総合的な満足度、目的達成度

- 来訪相談の満足度は、「満足」、「やや満足」の合計で、年金相談窓口87%、総合相談窓口等81%となっている一方、「不満」は少ない。



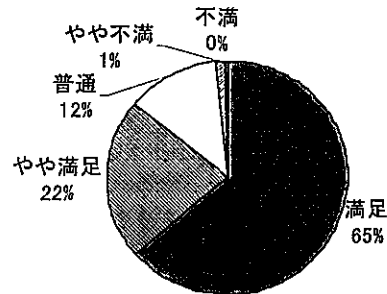
- 訪問目的の達成状況は、「満足」、「やや満足」の合計で、年金相談窓口88%、総合相談窓口等84%となっており、概ね来訪目的を達成しているとみられる。



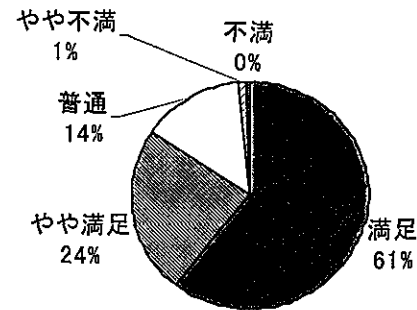
(参考)平成16年7月調査との比較

- 質問・選択肢が多少異なるため参考としての分析となるが、昨年7月に「社会保険事務所におけるサービスに関するアンケート調査」を実施した47社会保険事務所と同じ事務所を比較すると、年金相談では「非常に良かった」・「まあまあ良かった」の合計で61%だったのが、「満足」・「やや満足」の合計は87%となり、また「非常に悪かった」・「やや悪かった」の合計が8%だったのが、「不満」・「やや不満」の合計は1%に低下している。
全来訪者についても同様な傾向である。

全体の満足度(年金相談)



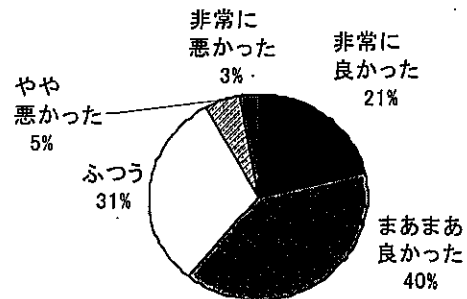
全体の満足度(全来訪者)



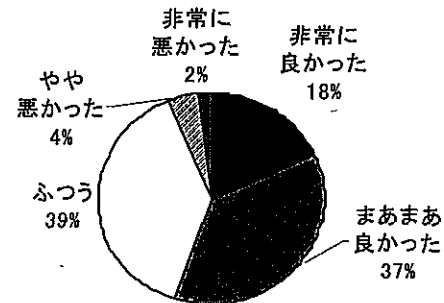
(参考) 平成16年7月に社会保険事務所来訪者を対象に実施した調査

出所:「社会保険事務所におけるサービスに関するアンケート調査」

今回の来所についての全体的な満足度
(年金相談者)



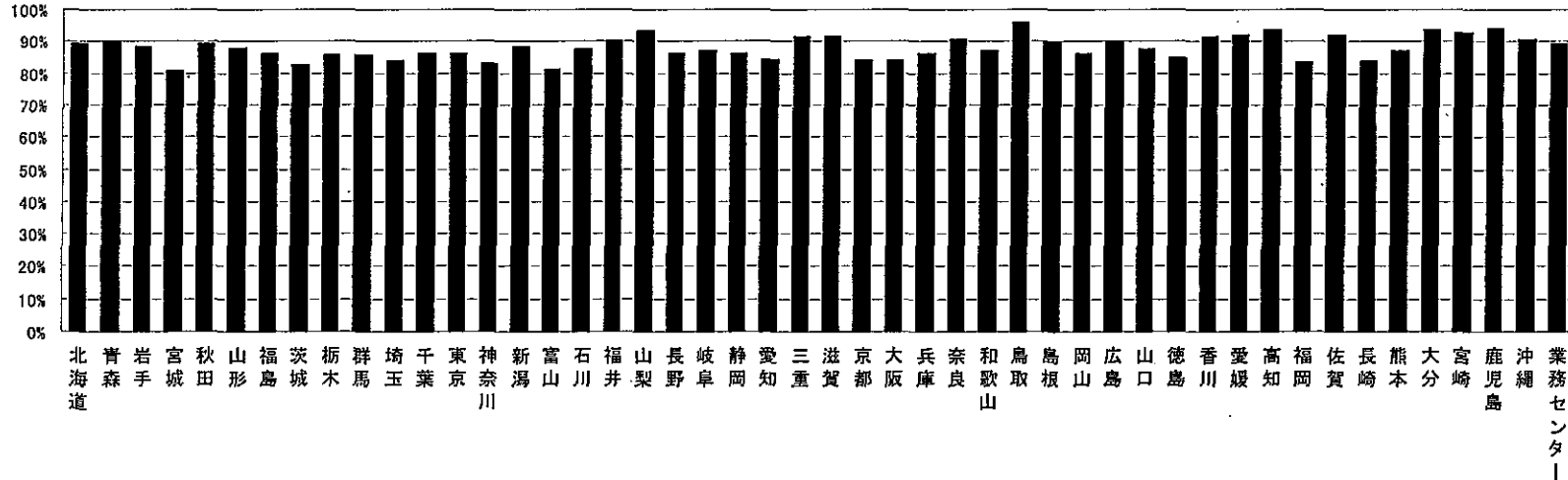
今回の来所についての全体的な満足度
(全来訪者)



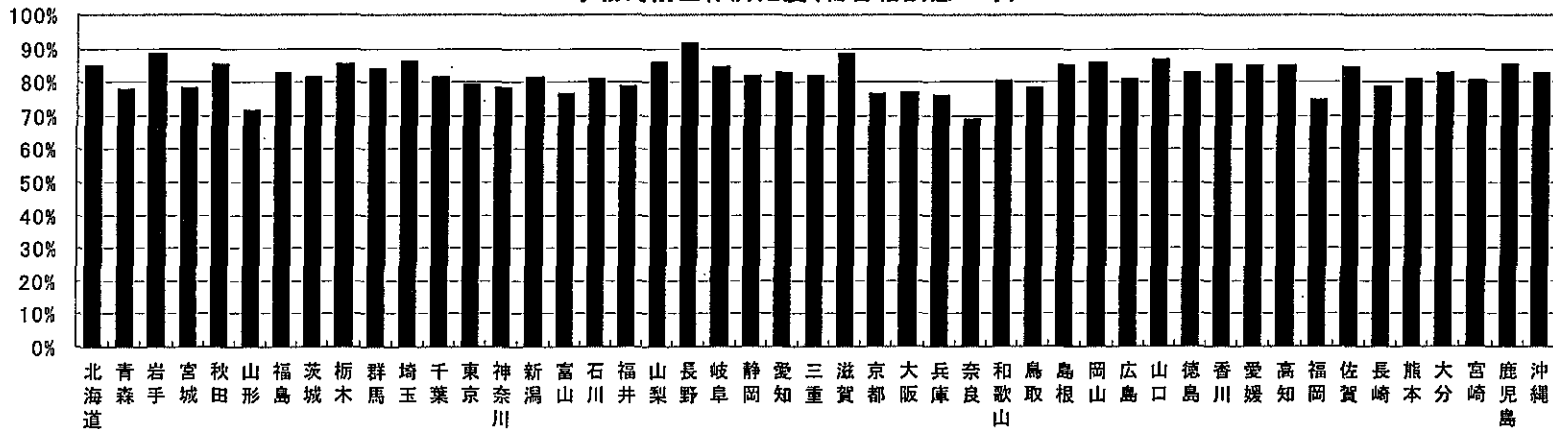
事務局別の全体満足度

- 事務局別に見ると、年金相談窓口、総合相談窓口等ともに満足度が高く、大きな差は見られない。

事務局別全体満足度(年金相談窓口)



事務局別全体満足度(総合相談窓口等)

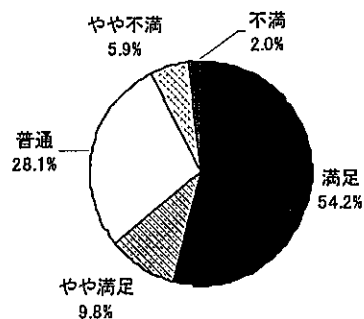


グラフは「満足」「やや満足」の合計

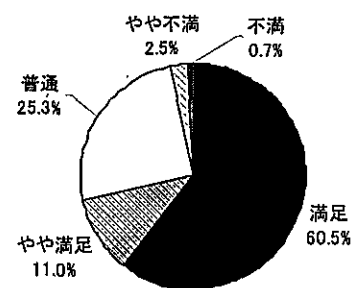
待ち時間に対する満足度

- 年金相談窓口の待ち時間は15分未満が64%、15～29分が21%であるが、30分以上の長時間待ちも16%発生しており、「満足」又は「やや満足」が6割強となっている。
- 一方、総合相談窓口等の待ち時間は、15分未満が93%と待ち時間が短いことから、全体として満足度は高くなっている。

待ち時間についての満足度(年金相談窓口)



待ち時間についての満足度(総合相談窓口等)



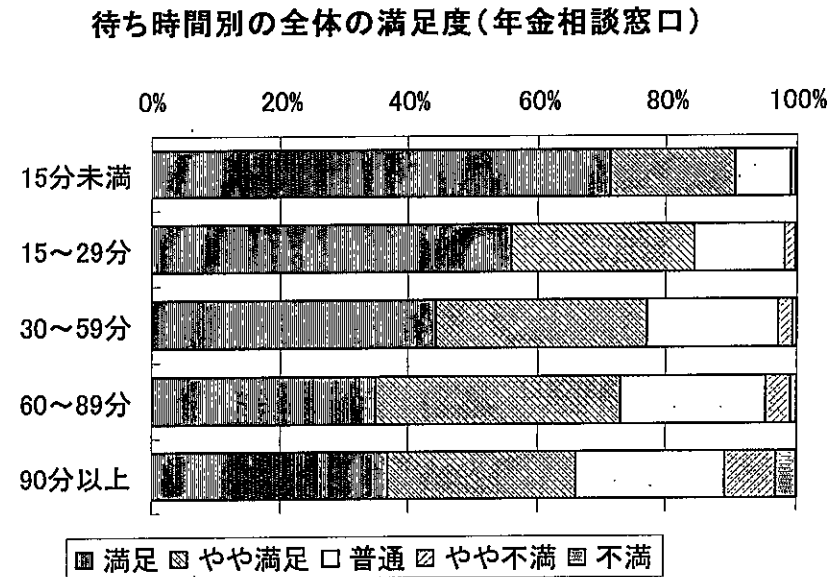
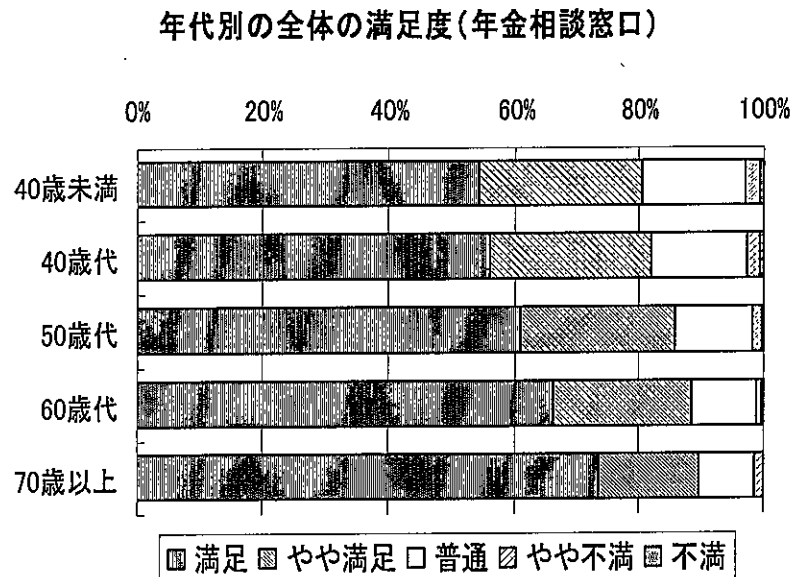
年金相談窓口、総合相談窓口等別 待ち時間

	待ち時間					
	計	15分未満	15～29分	30～59分	60～89分	90分以上
年金相談窓口	28,098	17,941	5,754	3,410	789	204
	100.0%	63.9%	20.5%	12.1%	2.8%	0.7%
総合相談窓口等	20,759	19,214	1,219	292	23	11
	100.0%	92.6%	5.9%	1.4%	0.1%	0.1%

上段:回答者数(人)

年金相談窓口における年代別、待ち時間別満足度

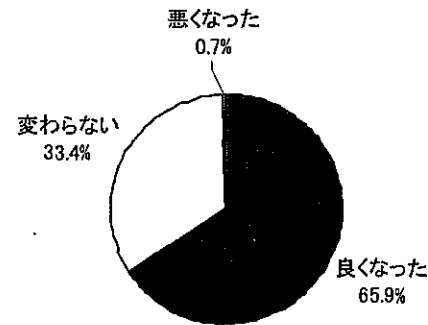
- 年金相談窓口における年代別の全体の満足度は、どの年代でも「満足」が5割を超えており、「やや満足」を含めると8割を超えている。
特に、年代が高くなるほど、満足度も高くなっている。
- 待ち時間別の全体の満足度では、待ち時間が30分以上になると「満足」が5割に満たなくなる。



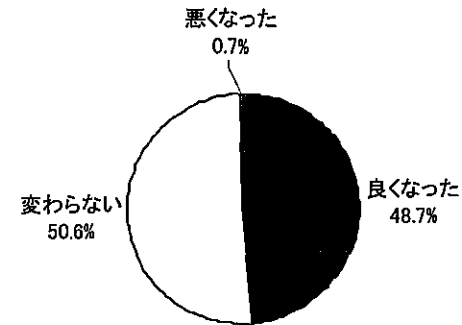
来所前と比較した印象の変化

- ・ 今回相談に来る前と後での印象の変化をみると、年金相談窓口の来訪者では66%が「良くなった」と回答している。
- ・ また、総合相談窓口等の来訪者では49%が「良くなった」と回答している。

来所前と比較した印象の変化(年金相談窓口)



来所前と比較した印象の変化(総合相談窓口等)



印象の変化から見た全体の満足度

印象の変化	年金相談窓口						総合相談窓口等					
	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
良くなった	17,522 100.0%	12,917 73.7%	3,672 21.0%	885 5.1%	37 0.2%	11 0.1%	9,514 100.0%	6,437 67.7%	2,351 24.7%	696 7.3%	23 0.2%	7 0.1%
変わらない	8,801 100.0%	3,872 44.0%	2,494 28.3%	2,142 24.3%	238 2.7%	55 0.6%	9,961 100.0%	4,171 41.9%	2,901 29.1%	2,659 26.7%	194 1.9%	36 0.4%
悪くなった	159 100.0%	48 30.2%	22 13.8%	23 14.5%	36 22.6%	30 18.9%	130 100.0%	18 13.8%	8 6.2%	40 30.8%	36 27.7%	28 21.5%

上段: 回答者数(人)

お客様からの意見(よかった、改善されたとの意見)

(* 記載内容をそのまま転載)

1. 待ち時間について

- 職員の方が優しくなり、待ち時間も短くなりました。
- 窓口の人数が増えて待ち時間がなくて、とても良かった。

2. 職員の応接態度について

■ あいさつ、言葉づかい、身だしなみ

- 入ったら、すぐに受付の方が声をかけてくれたので、迷うことなく相談が出来、無駄な時間が無かったのが良かった。
- 職員の身だしなみ言葉づかいが良いのに感心しました。

■ 対応の速さ

- 接客、対応の速さに感動しました。
- 窓口の数は少ないが、対応は迅速だった。
- 以前はカウンターに立って声をかけても反応がなく嫌な思いを何度もしたが、窓口別に係の人がいて、対応が早く気持ち良かった。

■ 説明のわかりやすさ、職員の専門的な知識

- 大変わかりやすく、専門用語も用いず説明してくれて、よく理解できた。
- 図で示されゆっくり、はっきりとした口調で説明していただきよく理解できた。
- 用件が済むまでは、心配でいつもときどきしていますが、わかりやすく教えてもらって、帰る時は気分良く帰ります。

お客様からの意見(よかった、改善されたとの意見)

- 説明のわかりやすさ、職員の専門的な知識(つづき)
 - ・ 年金関係は複雑で難しく、自分で自分のことがよくわからない点が多いが、これら質問に詳しく丁寧に対応されて感謝しています。
 - ・ 以前と比べ、職員の方の対応がとても良く親切な対応となった。
 - ・ 私の立場になって、考えていただけるのがとても好感が持てました。
 - ・ 説明がわかりやすく、質問もしやすく、即答で良かった。
 - ・ 総合案内に詳しい人がいてくれたため、便利だとわかった。

3. 施設の利用について

- 案内表示のわかりやすさ
 - ・ 事務所内の配置が変わり、わかりやすくなった。
 - ・ 従前は順番等がはっきりせず、30分以上も順番を抜かされて待ったこともありました。順番もはっきりした。
- プライバシーへの配慮
 - ・ 昨年、年金について来ました。特に女性の方の声が待合室まで全部カウンターにおられる方が聞こえており驚きました。カウンターの様子が変わっており、プライバシーが守れるようになった。
 - ・ 待合いスペースが広くなり、ずいぶん感じが良くなっているように思われる上、待ちスペースもあり、プライバシーも保てるので今日は感動しました。
- 待合スペース
 - ・ 窓口も多くなり、スペースも広くなり、さわやかな感じになりました。
 - ・ 受付窓口が改善されていて、声がかけやすかった。

お客様からの意見(改善要望)

(* 記載内容をそのまま転載)

1. 待ち時間について

■ 待ち時間の短縮が必要

- ・ もう少しスムーズにいくように。待ち時間がありすぎます。
- ・ 待ち時間が長すぎる。途中で別件の用事を済ませたいが、待たなければいけない雰囲気があり外出できなかった。
- ・ 相談ブースが少なすぎるので増やしてほしい。

■ 柔軟な対応を望む

- ・ 混雑時には窓口数を増やすよう、臨機応変に対応して欲しい。
- ・ ブースが空いているのに相談をしていない。混雑しているときは空けておかないで実施すべきである。
- ・ 窓口が混み合ってきたら奥にいる職員も窓口対応してほしい。
- ・ 昼食のローテーションをうまく実施して、相談できる人数を増やしてほしい。

■ 順番待ちがわかるようにしてほしい

- ・ 発券カードを取らない人がいる。
- ・ 自分の順番がわかるようにしてほしい。

■ 総合相談窓口体制がうまく機能していない

- ・ 内容によっては待たなくても良いのでは。例えば届出の提出だけのみのもは、切り分けて対応してほしい。
- ・ 総合相談窓口になり、かえって待ち時間が長くなった。

お客様からの意見(改善要望)

2. 職員の応接態度について

- ゆっくりとわかりやすく話してほしいという意見が多い
 - ・ もう少しゆっくり話してほしい。
 - ・ 専門用語を使わず、わかりやすく簡単な説明をして欲しい。

- 態度の悪い職員がいるので改善してほしいという意見もみられる
 - ・ 態度の悪い職員がいる。
 - ・ 暗い感じである。
 - ・ 挨拶をしっかりしてほしい。
 - ・ 年齢の高い職員で態度が悪い人がいる。

- 職員によって回答や応接態度が異なる場合があるのでと統一すべき
 - ・ 担当者によって回答が異なる場合があるので統一された方が良いのでは。
 - ・ 職員によって、かなり知識が異なる。
 - ・ 人によって応接態度が全然違うのは疑問に思います。

- プロらしいアドバイスがほしい
 - ・ 相談者の立場に立った説明が欲しい。
 - ・ 何もわからなくて来ているので、プロらしいアドバイスが欲しかった。

お客様からの意見(改善要望)

3. 施設の利用について

- 事務所の場所の案内をわかりやすくしてほしい
 - ・ 事務所の場所がわかりにくい。地図もみにくいのでわかりやすくしてほしい。
 - ・ 事務所の看板が見えにくい。

- 駐車場を増やしてほしいという意見がもっとも多い
 - ・ 駐車場が少ない。
 - ・ 駐車場に出入りしにくい。

- 施設内の案内表示をわかりやすくしてほしい
 - ・ どのように動いたら目的が達成できるかわかりにくいので、案内の看板を色分けするなど工夫したら良いと思う。
 - ・ もう少し分かりやすい案内板が欲しい。
 - ・ 発券機がどこにあるのかわかりにくい。どの発券機をとればいいのかわからない。

- プライバシーへの配慮を徹底してほしい
 - ・ 年金等の個人情報隣の方に聞かれないようにしていただきたい。
 - ・ 障害年金で来たが、声が大きく隣の人に聞こえた。
 - ・ 隣の方と目線、顔等合わせたくないときもあるので、その点について少し不満があります。
 - ・ とんりの相談が聞こえる。こちらの相談が待合スペースに聞こえるような気がする。
 - ・ 職員同士で話す必要がある場合も、年金番号などは紙に記入して伝えるなどの配慮がほしい。
 - ・ 相談ブースに、前の相談者の書類が残っている。

お客様からの意見(改善要望)

3. 施設の利用について(つづき)

■ 待合スペースの改善

- ・ 待合スペースが狭いので、椅子を増やして欲しい。
- ・ 待合室の席に着く為に、待っている人の前を通らないとダメなので待っている人達の後から座れるように考えて欲しい。
- ・ 待ち時間に読める雑誌があると良いと思います。
- ・ 待ち時間を利用して年金に関する情報、本やパンフレット等充実して欲しい。

■ その他

- ・ 障害者用にエレベーターや駐車スペースがあると良い。
- ・ 玄関などに花などをおいた方がよいと思いました。
- ・ 灰皿の清掃をお願いします。

お客様からの意見(改善要望)

4. その他

- 電話が繋がらない
 - ・ 電話が繋がりにくい。

- 電話対応の改善を望む
 - ・ 電話での問い合わせに対しての説明が悪い。電話対応の改善を望む。
 - ・ 事前に必要書類を電話で聞いたのに不備があつて帰された。きちんと教えて欲しい。
 - ・ 電話で質問すると頭ごなしに説明されて態度が大きすぎる。ていねいさが足りない。言葉づかいが悪い。とにかく印象が悪い。

- 何度も事務所に来なくすむようにしてほしい
 - ・ 必要な書類が明確でないので、明確にしてほしい。
 - ・ 申請書類が足りなかった場合は、郵送などで受理できるようにしてほしい。
 - ・ 委任状が必要であるのなら、どこかに書いて明確にほしい。
 - ・ 申請書類を全国統一してほしい。

- 通知内容や書類に関する要望
 - ・ 通知物がわかりにくいので、質問もできない。わかりやすくしてほしい。
 - ・ 年金制度についてのわかりやすい案内が必要。
 - ・ 適用と給付の書類が同一の窓口で受け付けられたら便利です。