

社会保険事務所の窓口サービス実態調査の結果について

1 調査目的

社会保険事務所の窓口で対応している職員の接遇状況や社会保険事務所の施設環境について、外部調査機関の活用により窓口サービス等の実態を調査・把握し、潜在的問題点や改善点を発見することを目的として実施。

2 調査概要

(1) 調査時期

平成 19 年 1 月 29 日（月）～ 2 月 5 日（月）（この期間中で、調査員が決めた任意の日時に調査を実施）

(2) 調査対象事務所

地方社会保険事務局管内で最も年金相談来訪者の多い社会保険事務所を対象として実施（全国 47 箇所）。

(3) 調査機関

（社）新情報センター（入札により選定）

(4) 調査方法

調査機関の調査員が、調査員であることを明かさずにお客様として訪問し、「年金相談窓口」では年金見込額照会等に関する相談を、「年金相談以外の窓口」では国民年金保険料免除等に関する相談を実際に行うことにより接遇等に関する調査を行った。

また、調査に当たっては、一般的な内容の相談にとどまらず、調査員自身の加入記録に基づく相談や委任状を持参した相談等、可能な範囲でより具体的な内容に基づく相談を行うこととした。

3 調査項目

調査員が社会保険事務所の窓口で実際に相談を行った結果に基づき、次の調査項目ごとの評価を行った。

(1) 来訪者の満足度を客観的に評価するための調査項目

- ① 待ち時間について
- ② 職員の応接態度について
- ③ 施設の利用について
- ④ 訪問目的の達成度について
- ⑤ 今回の訪問の全体としての満足度について

(2) サービスレベルを客観的な視点で評価する調査項目

- ① 気配りについて
- ② 安心感について
- ③ 丁寧さについて
- ④ 話し方について
- ⑤ 用件の伺い方について
- ⑥ 言葉づかいについて
- ⑦ 説明、相談について
- ⑧ しめくくりの挨拶について
- ⑨ 社会保険事務所全体に対する印象について

4 評価基準

評価基準は、次の5段階評価を用いた。

- 5 満 足（これ以上の対応は望めないと感じた場合）
- 4 やや満足（良い印象を受けた場合）
- 3 普 通（可もなく不可もない場合）
- 2 やや不満（悪い印象を受けた場合）
- 1 不 満（ひどい対応と感じた場合）

※ なお、各調査員の判断の目安として、調査員がイメージする他の公的機関（主に市町村窓口）と比較し、「この程度なら普通」と思われた場合に「3普通」と評価。

5 調査結果

（1）来訪者の満足度を客観的に評価するための調査項目のうち、「⑤今回の訪問の全体としての満足度」における満足度の割合は次のとおりであり、半数以上の調査員が「やや満足」以上と評価。

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	14.9%	44.7%	27.7%	12.8%	0.0%
年金相談以外の窓口	25.5%	29.8%	36.2%	8.5%	0.0%

(2) サービスレベルを客観的な視点で評価する調査項目のうち、「⑨社会保険事務所全体に対する印象」における満足度の割合は次のとおりであり、約半数の調査員が「普通」と評価。

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	8.5%	27.7%	44.7%	19.1%	0.0%
年金相談以外の窓口	10.6%	25.5%	53.2%	10.6%	0.0%

6 共通してみられた評価

調査対象となった社会保険事務所に共通してみられた評価は次のとおり。

(1) 比較的高い評価を受けた対応

- ① 職員の専門的な知識
- ② てきぱきとした機敏な対応
- ③ 用件に合わせて必要事項を漏らさず説明

(2) 比較的低い評価を受けた対応

- ① 挨拶（しめくくりの挨拶）
- ② 尊敬語・丁寧語・謙譲語・クッション言葉の使用
- ③ 説明のわかりやすさ
- ④ 身だしなみ
- ⑤ 環境の美化・清潔の保持
- ⑥ プライバシーへの配慮

7 今後積極的な取組が必要な具体的改善内容

調査員コメントから読み取れる改善項目と具体的な改善方策は次のとおりであり、今後、社会保険職員に対する具体的な接客研修教材として活用し、さらなるお客様サービスの向上に努めることとしている。

改善項目	具体的な改善方策
挨拶	「今日は午後から混雑しており、お待たせして申し訳ありませんでした」等、状況に合わせた挨拶を行う。 特に、「失礼いたします」、「ありがとうございました」等、しめくくりの挨拶を行うことで良い印象を与える。
動作に関連した一言	「少々お待ちください」、「お待たせいたしました」等、動作に関連した一言を付け加える。
笑顔での対応	事務的な対応では冷たい印象を与えるので、状況に合わせて笑顔や会釈で接する。
制度加入への感謝の気持ちの表現	「年金制度にご加入いただきありがとうございます」、「保険料をお支払いいただきありがとうございます」等、制度加入に対する感謝の気持ちを表現する。
制度の付加的説明	質問された事項以外にも、参考となる制度等の説明(例えば付加年金の説明等)を行う。
きれい化	常に整理整頓に心がけ、改革リスタートプロジェクトの柱である「きれい化」を推進する。
プライバシーへの配慮	プライバシーに関わる話題の時は、音量を調整するか、筆談で対応するなど配慮する。