

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) 調査日

平成21年3月5日(木)～3月13日(金)のうち一日

(2) 調査対象

地方社会保険事務局毎に年金相談来訪者の多い1社会保険事務所を対象(合計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、職員の接遇等に関する調査を行った。なお、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った。

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) 来訪者の満足度を評価するための調査

- 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 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

- 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

4 評価基準

(1) 来訪者の満足度を評価するための調査

「5 満足」、「4 やや満足」、「3 普通」、「2 やや不満」又は「1 不満」による5段階評価

※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（主に市区町村窓口）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。

(2) サービスレベルを客観的な視点で評価するための調査

「はい（実施している）」又は「いいえ（実施していない）」による評価

5 調査結果

(1) 来訪者の満足度を評価するための調査について

来訪者の満足度を評価するための調査項目のうち、「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、「やや満足」以上の評価は年金相談窓口では70.2%、年金相談以外の窓口では46.8%であった。

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	17.0% (14.9%)	53.2% (44.7%)	23.4% (27.7%)	4.3% (12.8%)	2.1% (0.0%)
年金相談以外の窓口	17.0% (25.5%)	29.8% (29.8%)	31.9% (36.2%)	21.3% (8.5%)	0.0% (0.0%)

※（ ）内は平成19年1月に実施した際の評価

(2) サービスレベルを客観的な視点で評価する調査について

サービスレベルを客観的な視点で評価する調査について、実施している割合の平均は、年金相談窓口で72.8%であり、年金相談以外の窓口で70.1%であった。

調査項目別では、「安心感」及び「話し方」については、いずれの窓口でも実施している割合が高かった。また、他の項目に比べると、年金相談窓口では「言葉づかい」及び「しめくくりの挨拶」について、年金相談以外の窓口では「しめくくりの挨拶」について、実施されている割合が低かった。

	気配り	安心感	丁寧さ	話し方	用件の伺い方	言葉づかい	相談・説明	しめくくりの挨拶	平 均
年金相談窓口	61.5%	87.6%	65.6%	91.0%	77.2%	57.7%	80.3%	52.7%	72.8%
年金相談以外の窓口	69.7%	82.1%	60.3%	83.0%	74.3%	61.3%	73.9%	51.1%	70.1%

6 サービス向上のための取組み

各社会保険事務所では、窓口実態調査で評価が低かった事項、実施できていなかった事項等について、窓口接遇の向上や施設環境の改善等のサービス向上に取り組んでいる。また、社会保険事務局を通じ、他の社会保険事務所においても、この調査結果を活用して、サービス向上のための取組みを推進している。

調査事項	具体的な取組み
気配り	<ul style="list-style-type: none"> ・ 玄関や受付カウンター付近に待ち時間又は待ち人数を表示する。 ・ お客様が来訪された時に、総合相談窓口で積極的にお声かけする。
安心感	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身だしなみチェックリストを活用した職員相互による確認を行う。 ・ お客様から見える位置に名札を付けるようにする。 ・ 朝礼時や閉庁後に庁舎を見回り待合スペース等の清掃、美化に心がける。 ・ 庁舎内のポスターや掲示が適切なものが定期的に点検を行う。
丁寧さ 話し方 用件の伺い方 言葉づかい 締めくくりの挨拶	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇のための研修、朝礼等を通じ、お客様の立場に立った挨拶や言葉づかいなどの徹底を図る。 ・ お客様をお迎えしてから、お見送りするまでの挨拶例、会話例を作成し、社会保険事務局内で共有を図る。 ・ 相談の最後に質問の回答が十分にご理解いただけたか等を確認し、「ありがとうございました」の言葉を添えてお送りすることを徹底する。
相談・説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談担当者の専門的知識については、実務研修等を実施し、情報の共有や取扱いの確認を行った。 ・ 研修等を通じて「お客様がどのようなことを知りたいか判断し、丁寧で分かりやすい言葉で説明する」よう徹底した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口実態調査の調査結果を研修内容として事務所内で接遇研修を実施した。 ・ 調査項目に沿って、模擬接遇を行うなど、調査員（第3者）の視点から事務所内の検証を行った。 ・ 事務所内の案内表示について、担当課名や業務内容をわかりやすく表示した。 ・ 予約による年金相談について、ポスターを掲示するなど周知を図った。