

## 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11月30日(月)～12月4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

富士ソフトサービスビューロ 株式会社(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 65.9%、年金相談以外の窓口では 67.4%であった。

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	25.5% (17.0%)	40.4% (53.2%)	21.3% (23.4%)	10.6% (4.3%)	2.1% (2.1%)
年金相談以外の窓口	30.4% (17.0%)	37.0% (29.8%)	21.7% (31.9%)	10.9% (21.3%)	0.0% (0.0%)

※（ ）内は平成21年3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 72.6%、年金相談以外の窓口で 74.4%であった。

調査項目別では、年金相談窓口では「安心感」及び「話し方」について、年金相談以外の窓口では「安心感」、「話し方」及び「相談・説明」について、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	66.3% (61.5%)	84.3% (87.6%)	70.7% (65.6%)	86.2% (91.0%)	79.9% (77.2%)	57.8% (57.7%)	75.8% (80.3%)	55.4% (52.7%)	72.6% (72.8%)
年金相談以外の窓口	68.5% (69.7%)	85.2% (82.1%)	74.3% (60.3%)	86.4% (83.0%)	78.9% (74.3%)	61.0% (61.3%)	81.8% (73.9%)	53.0% (51.1%)	74.4% (70.1%)

※（ ）内は平成21年3月に実施した際の評価

※ 調査結果については、今後、日本年金機構における窓口サービス向上のため活用することとしています。