

年金電話相談センター等における お客様満足度調査

(集計結果:平成17年12月実施)

社 会 保 険 庁

年金電話相談センター等におけるお客様満足度調査について

- ・ お客様満足度調査の目的

年金電話相談センターに相談を行った者によるモニター調査を実施することにより利用者の満足度を把握し、市場化テスト(モデル事業)の対象である年金電話相談センターとその他の年金電話相談センターを比較、評価することにより、利用者の満足度のより一層の向上を図ることを目的とする。併せて社会保険業務センター中央年金相談室についても実施する。

- ・ アンケートの実施方法

社会保険委員に対してモニター調査を依頼し、当該モニターが年金電話相談センターに架電することにより、「相談内容の的確な把握」、「相談者の課題の解決」等の電話対応状況についてモニター調査を実施。
(「モニター調査シート」は別紙参照)

- ・ 実施時期・対象

平成17年12月に、市場化テスト(モデル事業)の対象となっている茨城、広島年金電話相談センター及びその他21カ所の年金電話相談センター並びに社会保険業務センター中央年金相談室を対象として実施。

- ・ 回答数

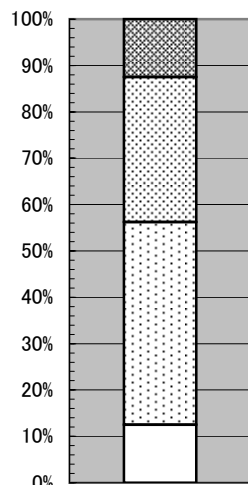
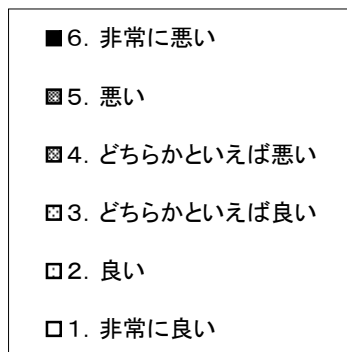
17年12月実施分については、依頼件数1,942件に対して回答が1,188件(うち、社会保険業務センター中央年金相談室対応分が66件)、回収率は61.2%であった。

茨城・広島・21年金電話相談センター

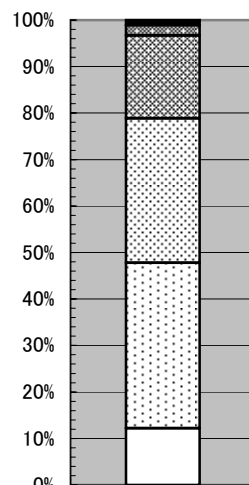
A 「適切な対応」について

- ① 対応者が相談内容を的確に理解していたか
- ② 電話で相談できる範囲を説明していたか
- ③ 適切な説明を受けたか

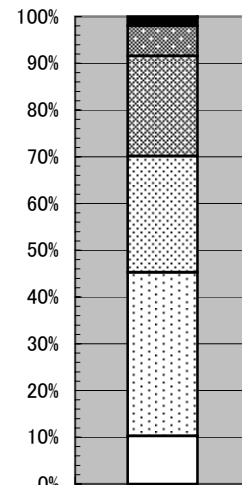
・対応の適切さについての全体としての満足度は、「非常に良い」「良い」「どちらかといえば良い」の合計で、茨城は87.6%、広島は78.9%、21拠点は70.2%であった。



茨城



広島



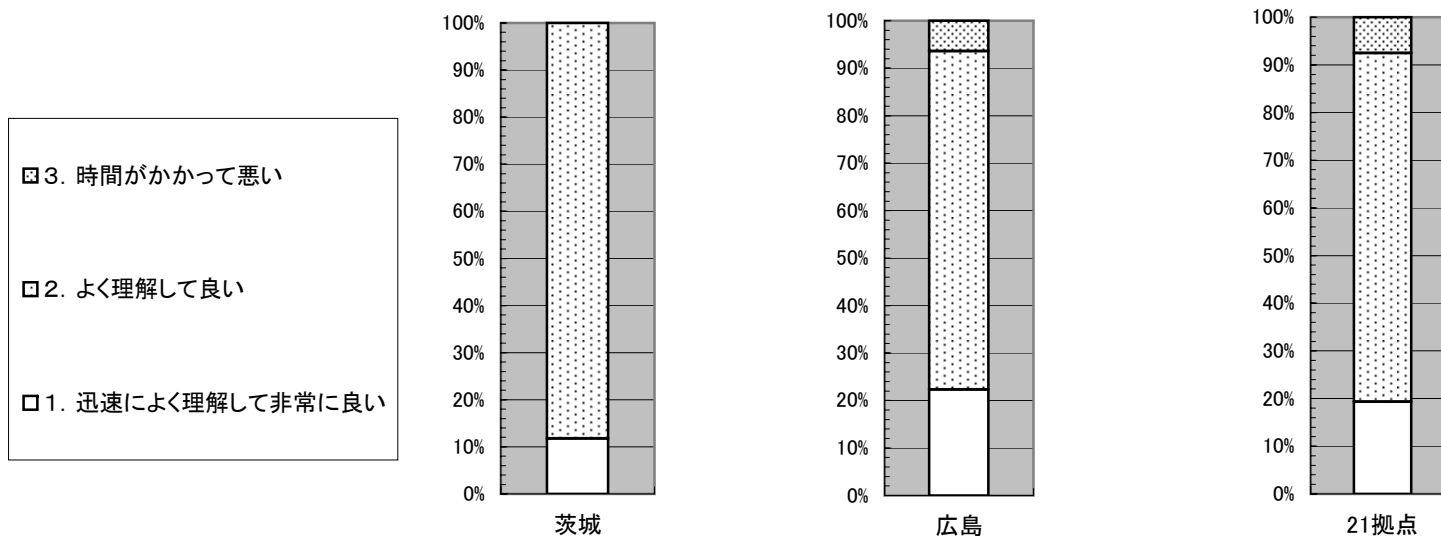
21拠点

項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
6. 非常に悪い	0	0.0	1	1.1	19	2.0
5. 悪い	0	0.0	2	2.2	62	6.4
4. どちらかといえば悪い	2	12.5	16	17.8	207	21.5
3. どちらかといえば良い	5	31.3	28	31.1	240	24.9
2. 良い	7	43.8	32	35.6	338	35.0
1. 非常に良い	2	12.5	11	12.2	99	10.3

茨城・広島・21年金電話相談センター

A-① 対応者が相談内容を的確に理解していたか

・対応者の、相談内容の理解度については、「非常に良い」「良い」の合計で、茨城は100%、広島は93.6%、21拠点は92.4%であった。



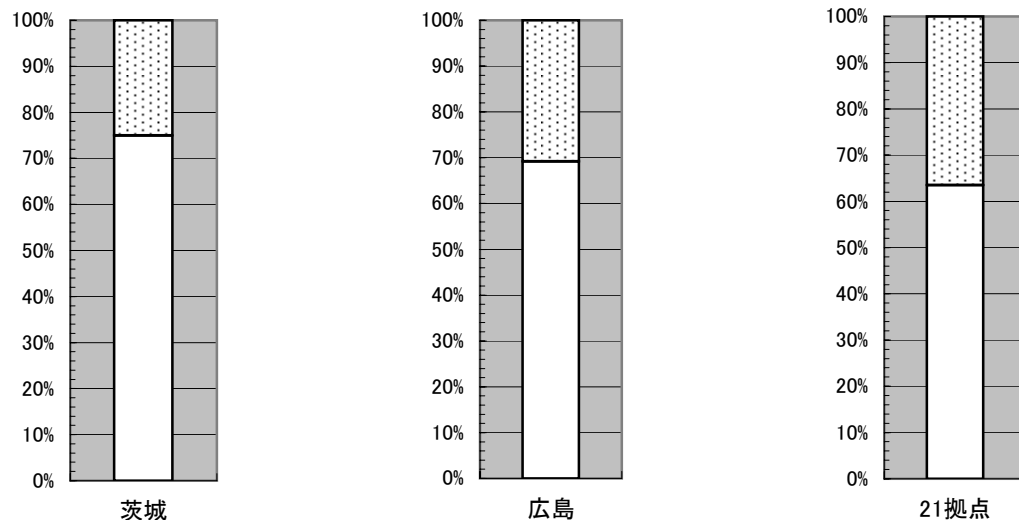
項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
3. 時間がかかって悪い	0	0.0	6	6.4	74	7.5
2. よく理解して良い	15	88.2	67	71.3	718	73.1
1. 迅速によく理解して非常に良い	2	11.8	21	22.3	190	19.3

茨城・広島・21年金電話相談センター

A-② 電話で相談できる範囲を説明していたか

・範囲の説明については、「きちんと説明があつて良い」が、茨城は75.0%、広島は69.1%、21拠点は63.5%であった。

- 2. あらかじめ、説明が無くて悪い
- 1. あらかじめ、きちんと説明があつて良い



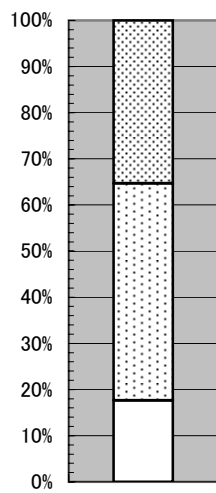
項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
2. あらかじめ、説明が無くて悪い	4	25.0	29	30.9	361	36.5
1. あらかじめ、きちんと説明があつて良い	12	75.0	65	69.1	629	63.5

茨城・広島・21年金電話相談センター

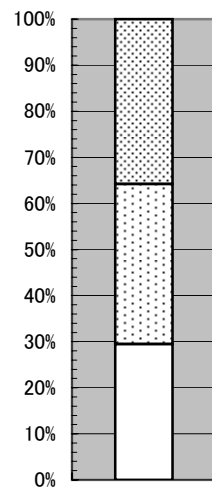
A-③ 適切な説明を受けたか

・適切な説明を受けたかについては、「受けた」が、茨城は17.6%、広島は29.5%、21拠点は28.6%であった。

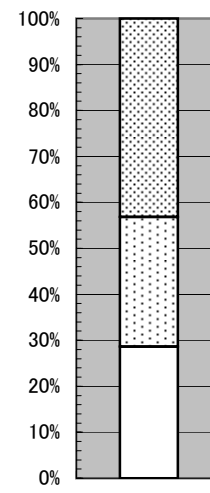
- 3. 適切な説明ではなかった
- 2. 一部説明されなかった
- 1. 適切な説明を受けた



茨城



広島



21拠点

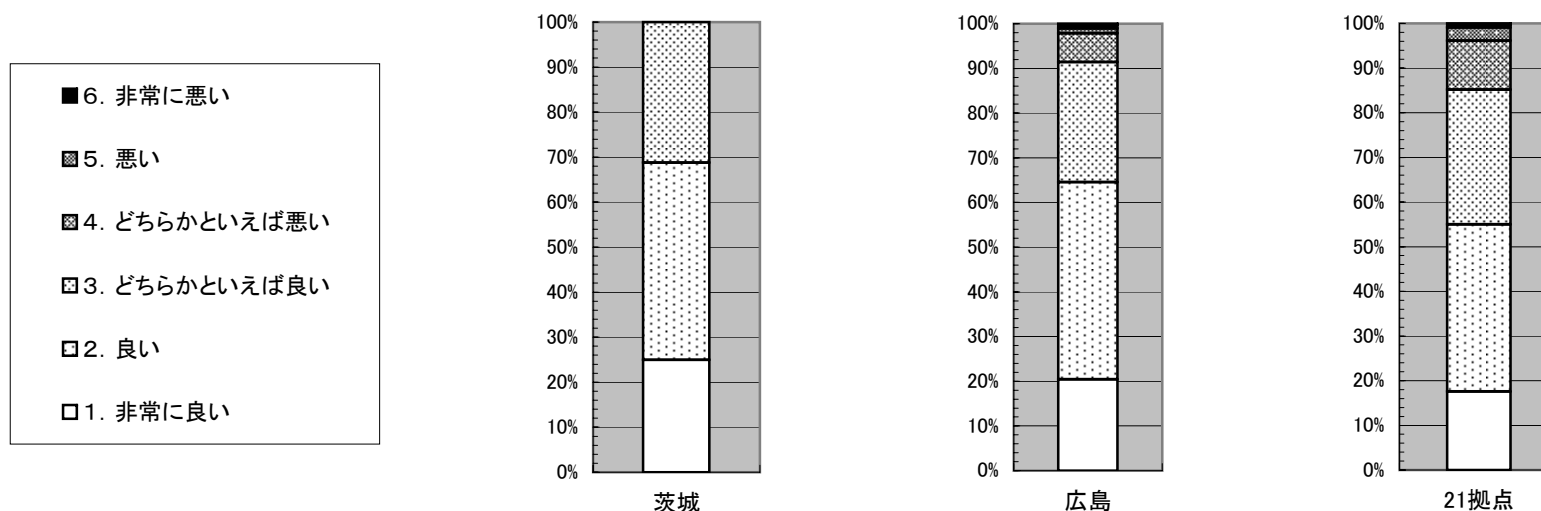
項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
3. 適切な説明ではなかった	6	35.3	34	35.8	433	43.2
2. 一部説明されなかった	8	47.1	33	34.7	283	28.2
1. 適切な説明を受けた	3	17.6	28	29.5	287	28.6

茨城・広島・21年金電話相談センター

B 「説明力」について

- ④ 分かりやすい説明か
- ⑤ 言葉遣いはどうか

・説明力についての全体としての満足度は、「非常に良い」「良い」「どちらかといえば良い」の合計で、茨城は100%、広島は91.4%、21拠点は85.2%であった。



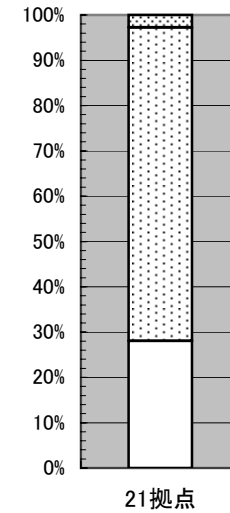
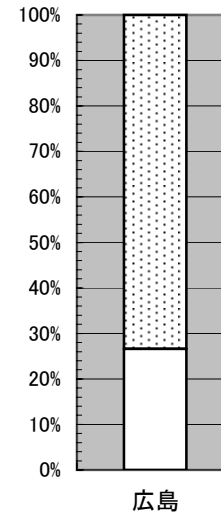
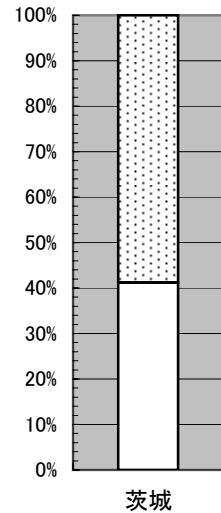
項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
6. 非常に悪い	0	0.0	1	1.1	9	1.0
5. 悪い	0	0.0	1	1.1	27	2.9
4. どちらかといえば悪い	0	0.0	6	6.5	103	11.0
3. どちらかといえば良い	5	31.3	25	26.9	283	30.2
2. 良い	7	43.8	41	44.1	351	37.4
1. 非常に良い	4	25.0	19	20.4	165	17.6

茨城・広島・21年金電話相談センター

B-④ 分かりやすい説明か

・説明の分かりやすさについては、「非常によい」「良い」の合計で茨城及び広島は100%、21拠点は97.3%であった。

- 3. 難しい言葉ばかりで悪い
- 2. まあまあ、わかりやすかったので良い
- 1. 難しい言葉等がなく非常に良い

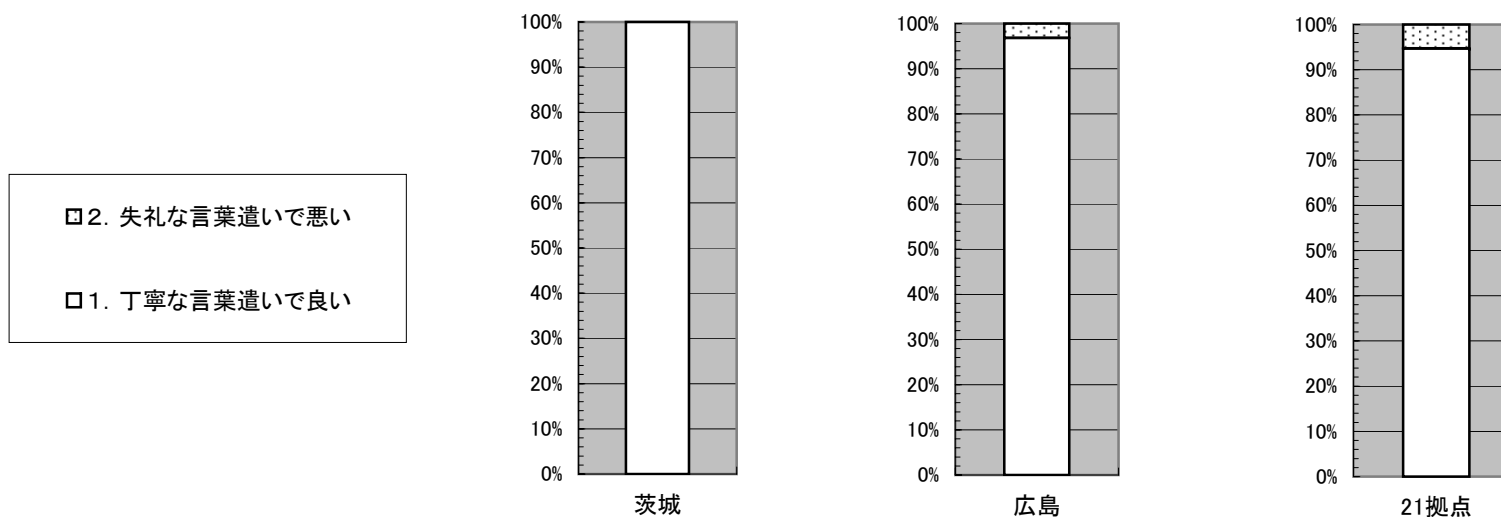


項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
3. 難しい言葉ばかりで悪い	0	0.0	0	0.0	27	2.8
2. まあまあ、わかりやすかったので良い	10	58.8	69	73.4	678	69.2
1. 難しい言葉等がなく非常に良い	7	41.2	25	26.6	275	28.1

茨城・広島・21年金電話相談センター

B-⑤ 言葉遣いはいかが

・言葉遣いは、「良い」が茨城は100%、広島は96.8%、21拠点は94.7%であった。

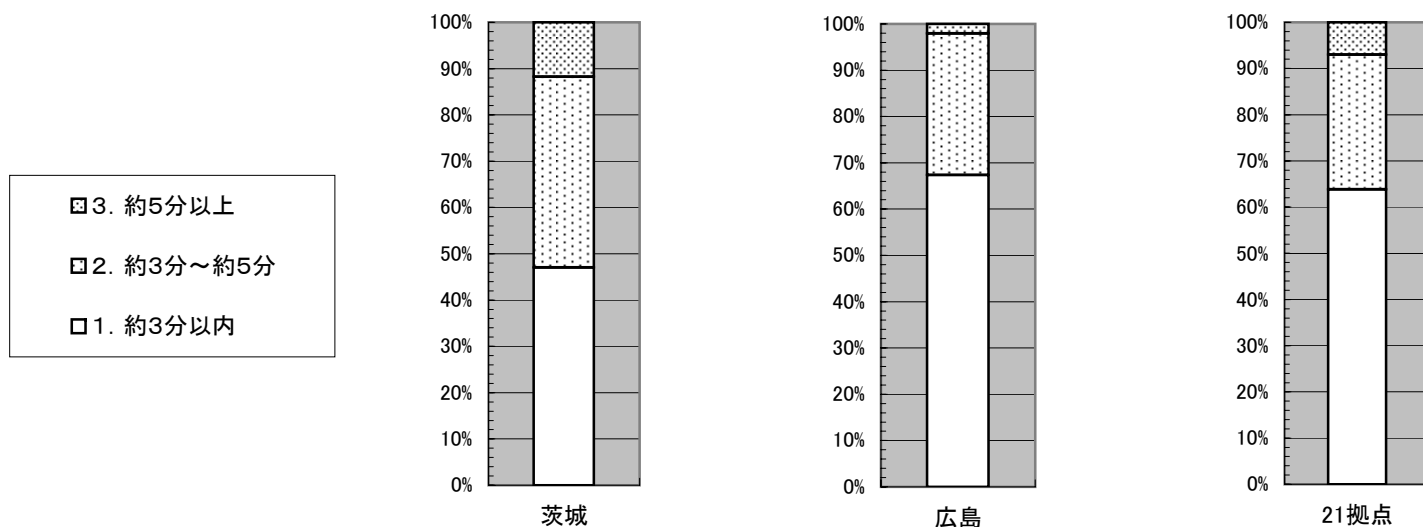


項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
2. 失礼な言葉遣いで悪い	0	0.0	3	3.2	52	5.3
1. 丁寧な言葉遣いで良い	17	100.0	92	96.8	924	94.7

茨城・広島・21年金電話相談センター

C 通話時間

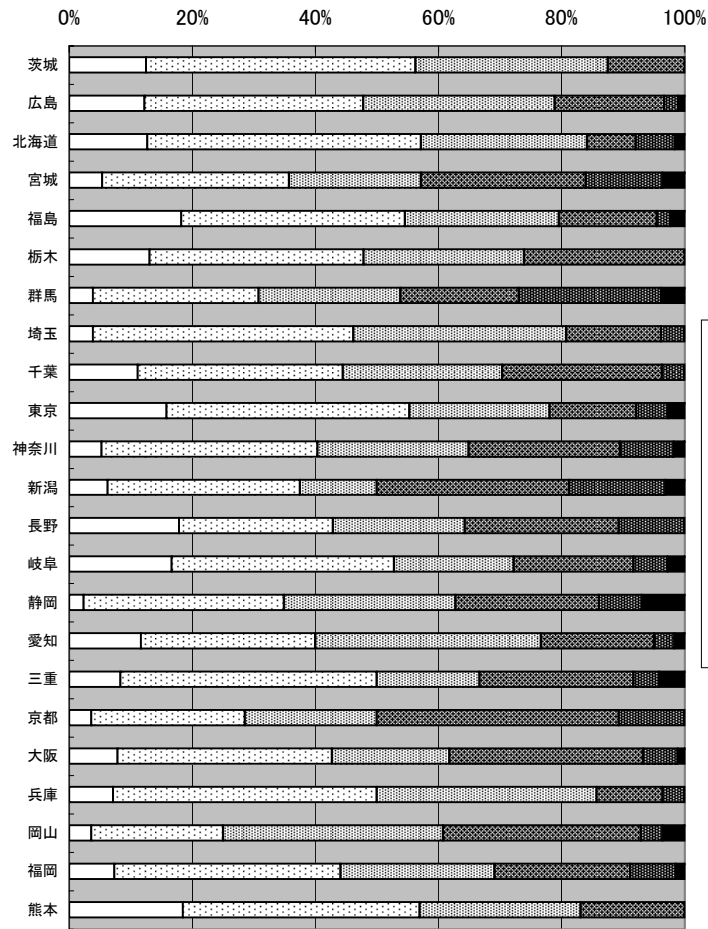
・5分以内に通話を完了しているものが、茨城は88.3%、広島は97.9%、21拠点は93.0%であった。



項目	茨城		広島		21拠点	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	件数	割合(%)
3. 約5分以上	2	11.8	2	2.1	70	7.0
2. 約3分～約5分	7	41.2	29	30.5	293	29.2
1. 約3分以内	8	47.1	64	67.4	640	63.8

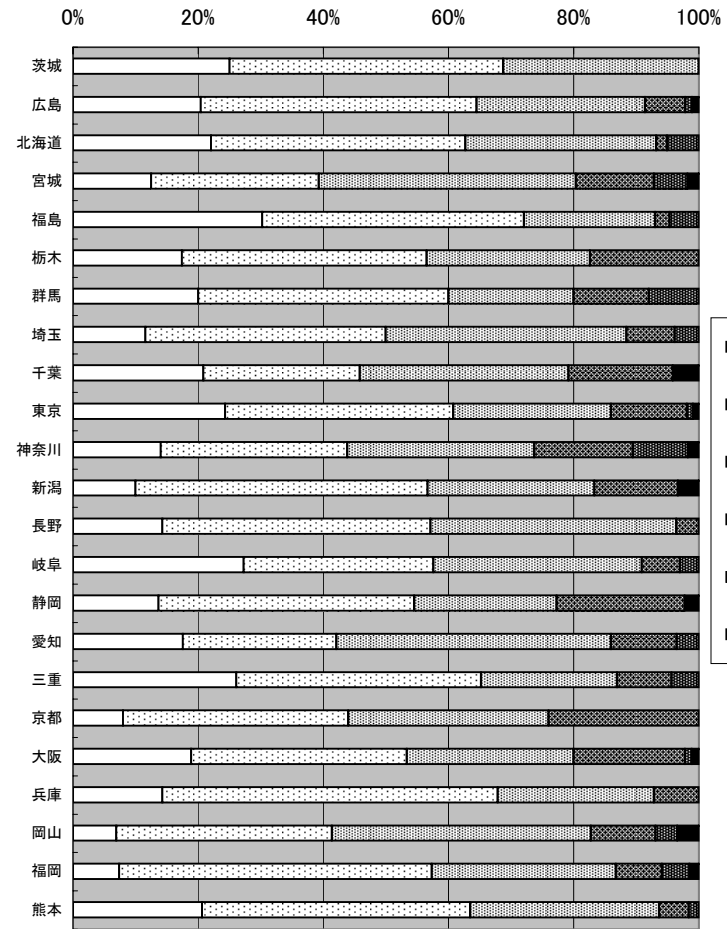
年金電話相談センター別満足度

A「適切な対応」(平成17年12月)



- 1. 非常に良い
- ▨ 2. 良い
- ▩ 3. どちらかといえば良い
- ▧ 4. どちらかといえば悪い
- ▦ 5. 悪い
- 6. 非常に悪い

B「説明力」(平成17年12月)



- 1. 非常に良い
- ▨ 2. 良い
- ▩ 3. どちらかといえば良い
- ▧ 4. どちらかといえば悪い
- ▦ 5. 悪い
- 6. 非常に悪い

年金電話相談センター別集計表(平成17年12月実施分)

A 「適切な対応」について	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. 非常に良い	2	11	8	3	8	3	1	1	3	18	3	2	5	6	1	7	2	1	7	2	1	5	12
2. 良い	7	32	28	17	16	8	7	11	9	45	20	10	7	13	14	17	10	7	31	12	6	25	25
3. どちらかといえば良い	5	28	17	12	11	6	6	9	7	26	14	4	6	7	12	22	4	6	17	10	10	17	17
4. どちらかといえば悪い	2	16	5	15	7	6	5	4	7	16	14	10	7	7	10	11	6	11	28	3	9	15	11
5. 悪い	0	2	4	7	1	0	6	1	1	6	5	5	3	2	3	2	1	3	5	1	1	5	0
6. 非常に悪い	0	1	1	2	1	0	1	0	0	3	1	1	0	1	3	1	1	0	1	0	1	1	0

①対応者が相談内容を的確に理解していたか	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. 迅速によく理解して非常に良い	2	21	16	10	9	5	5	3	5	29	14	4	5	6	6	12	4	5	17	4	5	13	13
2. よく理解して良い	15	67	46	40	34	17	14	21	21	79	33	23	21	27	35	43	19	22	70	22	24	53	54
3. 時間がかかって悪い	0	6	2	6	2	1	7	1	2	9	7	4	2	3	3	8	1	3	6	1	1	4	1

②電話で相談できる範囲を説明していたか	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. あらかじめ、きちんと説明があって良い	12	65	49	29	34	16	13	18	17	87	34	17	14	24	23	41	17	13	57	17	17	40	52
2. あらかじめ、説明が無くて悪い	4	29	18	26	11	7	13	7	10	31	22	15	14	12	22	23	7	16	36	11	13	31	16

③適切な説明を受けたか	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. 適切な説明を受けた	3	28	24	10	17	4	6	7	7	58	11	3	8	13	9	22	5	6	23	8	7	15	24
2. 一部説明されなかった	8	33	29	10	9	13	8	14	14	26	20	6	5	8	8	21	5	3	22	10	7	26	19
3. 適切な説明ではなかった	6	34	14	39	19	6	12	4	7	35	28	23	15	16	28	21	13	21	49	10	17	32	24

B 「説明力」の全体評価	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. 非常に良い	4	19	13	7	13	4	5	3	5	26	8	3	4	9	6	10	6	2	17	4	2	5	13
2. 良い	7	41	24	15	18	9	10	10	6	39	17	14	12	10	18	14	9	9	31	15	10	34	27
3. どちらかといえば良い	5	25	18	23	9	6	5	10	8	27	17	8	11	11	10	25	5	8	24	7	12	20	19
4. どちらかといえば悪い	0	6	1	7	1	4	3	2	4	13	9	4	1	2	9	6	2	6	16	2	3	5	3
5. 悪い	0	1	3	3	2	0	2	1	0	1	5	0	0	1	0	2	1	0	1	0	1	3	1
6. 非常に悪い	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0

④分かりやすい説明か	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. 難しい言葉等がなく非常に良い	7	25	22	13	17	7	9	5	7	42	17	4	10	17	9	14	10	6	22	6	7	14	17
2. まあまあ、わかりやすかったので良い	10	69	41	43	27	14	16	20	18	70	37	27	18	18	33	46	13	21	68	22	21	54	51
3. 難しい言葉ばかりで悪い	0	0	3	0	1	2	1	0	2	4	2	0	0	1	1	2	1	0	2	0	1	3	1

⑤言葉遣いはどうか	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. 丁寧な言葉遣いで良い	17	92	62	57	43	22	22	25	25	108	47	30	27	36	42	58	24	27	85	27	28	62	67
2. 失礼な言葉遣いで悪い	0	3	4	1	0	0	3	0	1	7	9	1	0	1	1	4	0	1	8	0	2	8	1

C 通話時間	茨城	広島	北海道	宮城	福島	栃木	群馬	埼玉	千葉	東京	神奈川	新潟	長野	岐阜	静岡	愛知	三重	京都	大阪	兵庫	岡山	福岡	熊本
1. 約3分以内	8	64	45	40	24	16	20	20	13	65	36	21	20	18	27	33	18	21	60	17	22	56	48
2. 約3分～約5分	7	29	21	13	16	4	6	5	11	46	17	8	8	13	12	24	6	9	24	10	9	14	17
3. 約5分以上	2	2	1	5	5	2	0	1	4	8	6	3	0	6	5	7	0	0	9	1	0	3	4

中央年金相談室

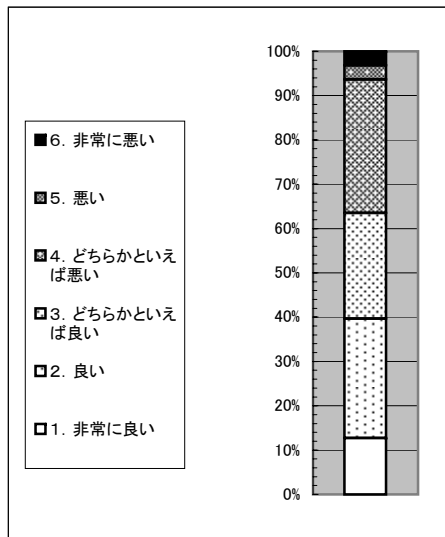
A 「適切な対応」について

- ①対応者が相談内容を的確に理解していたか
- ②電話で相談できる範囲を説明していたか
- ③適切な説明を受けたか

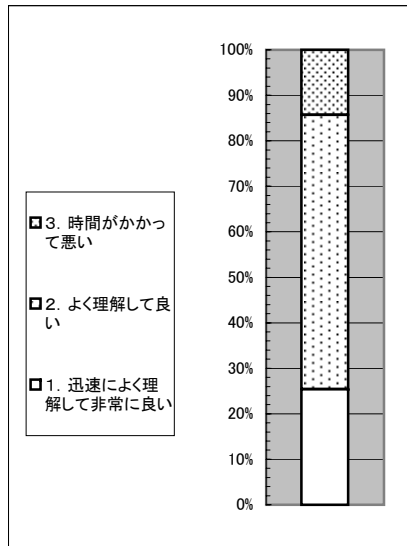
中央年金相談室における対応の適切さの全体としての満足度は、「非常に良い」「良い」「どちらかといえば良い」の合計が63.5%であった。

- ①「対応者が相談内容を的確に理解していたか」の「非常によい」「良い」の合計は85.7%、
- ②「電話で相談できる範囲を説明していたか」の「良い」は54.7%、
- ③適切な説明を受けたかについては「受けた」が30.8%であった。

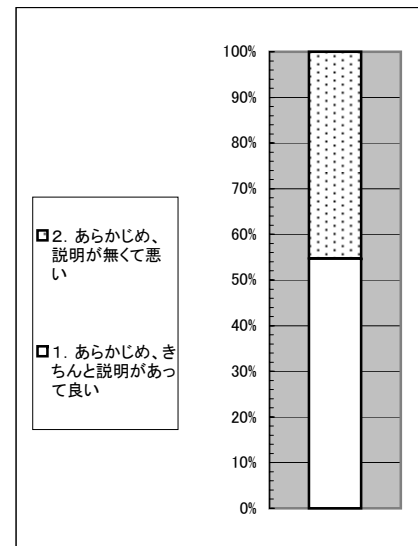
A「適切な対応」について



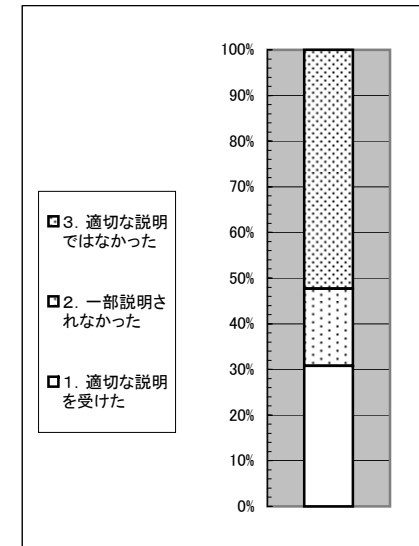
A-① 対応者が相談内容を的確に理解していたか



A-② 電話で相談できる範囲を説明していたか



A-③ 適切な説明を受けたか



項目	件数	割合(%)
6. 非常に悪い	2	3.2
5. 悪い	2	3.2
4. どちらかといえば悪い	19	30.2
3. どちらかといえば良い	15	23.8
2. 良い	17	27.0
1. 非常に良い	8	12.7

項目	件数	割合(%)
3. 時間がかかって悪い	9	14.3
2. よく理解して良い	38	60.3
1. 迅速によく理解して非常に良い	16	25.4

項目	件数	割合(%)
2. あらかじめ、説明が無くて悪い	29	45.3
1. あらかじめ、きちんと説明があって良い	35	54.7

項目	件数	割合(%)
3. 適切な説明ではなかった	34	52.3
2. 一部説明されなかった	11	16.9
1. 適切な説明を受けた	20	30.8

中央年金相談室

B 「説明力」について

- ④ 分かりやすい説明か
- ⑤ 言葉遣いはどうか

C 通話時間

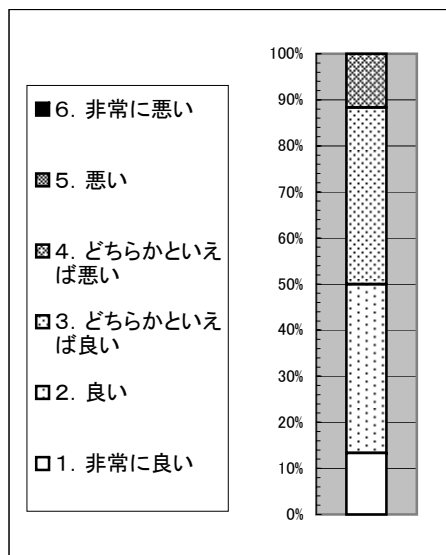
中央年金相談室における説明力についての全体としての満足度は、「非常によい」「良い」「どちらかといえば良い」の合計が88.3%であった。

①「分かりやすい説明か」の「非常によい」「良い」の合計は96.9%、

②「言葉遣いはどうか」の「良い」は100%であった。

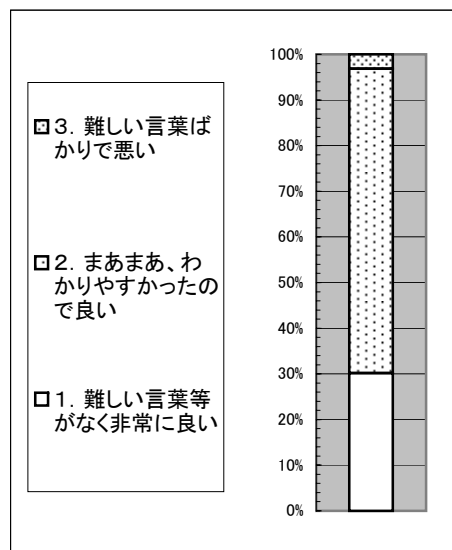
通話時間については、「5分以内」が90.8%であった。

B「説明力」について



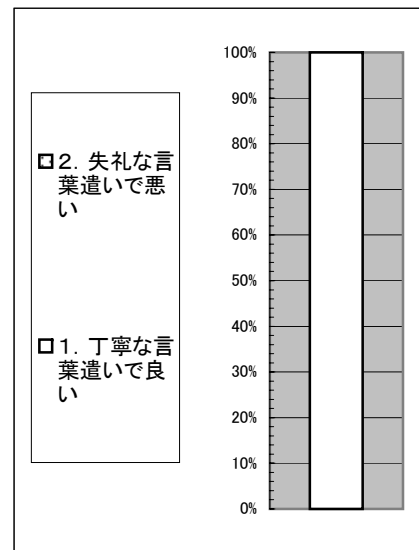
項目	件数	割合(%)
6. 非常に悪い	0	0.0
5. 悪い	0	0.0
4. どちらかといえば悪い	7	11.7
3. どちらかといえば良い	23	38.3
2. 良い	22	36.7
1. 非常に良い	8	13.3

B-① 分かりやすい説明か



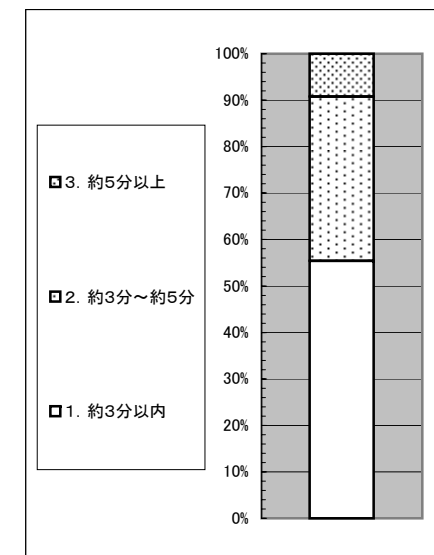
項目	件数	割合(%)
3. 難しい言葉ばかりで悪い	2	3.2
2. まあまあ、わかりやすかったので良い	42	66.7
1. 難しい言葉等がなく非常に良い	19	30.2

B-② 言葉遣いはどうか



項目	件数	割合(%)
2. 失礼な言葉遣いで悪い	0	0.0
1. 丁寧な言葉遣いで良い	63	100.0

C 通話時間



項目	件数	割合(%)
3. 約5分以上	6	9.2
2. 約3分～約5分	23	35.4
1. 約3分以内	36	55.4

調査者による意見から(問題点の指摘、改善要望)

- ・「案内が不十分。社会保険事務所へ直接出向くように言われた。」
- ・「社会保険事務所での、通常時間以外の相談日についての説明がなかった。」
- ・「制度の質問についての回答が得られなかった。」
- ・「電話では答えられないことへの説明が無かった。」
- ・「もっとゆっくり話してほしい。」
- ・「声が小さい。」
- ・「話し方が冷たい。」「気ぜわしい感じがする。」「事務的。」
- ・「相談者の身になって答えていない。」「サービス精神が足りない。」「積極的姿勢に欠ける。」
- ・「自分の名前と所属を名のらない。」
- ・「回答できない場合、理由はともかく「申し訳ありません」の一言がほしい。」
- ・「長く待たされた。」

お客様満足度調査(モニター調査シート)

○調査日 平成 年 月 日

*モニター調査を行った日付を入力して下さい。

○あなたの住所地(都道府県)

*「表1」を参照して都道府県の番号を入力して下さい。

○対応先年金電話相談センター等

*「表2」を参照して年金電話相談センター等の番号を入力して下さい。

A 適切な対応(①～③を踏まえ全体評価して下さい。)

1. 非常に良い 2. 良い 3. どちらかといえば良い 4. どちらかといえば悪い 5. 悪い 6. 非常に悪い

① 対応者が相談内容を的確に理解していましたか？

1. 迅速によく理解して非常に良い 2. よく理解して良い 3. 時間がかかって悪い

② 対応者がこの電話で対応できる範囲をきちんと説明していましたか？

1. あらかじめ、きちんと説明があつて良い 2. あらかじめ、説明が無くて悪い

③ 適切な説明を受けましたか？

1. 適切な説明を受けた 2. 一部説明されなかった 3. 適切な説明ではなかった

B 説明力(④、⑤を踏まえ全体評価して下さい。)

1. 非常に良い 2. 良い 3. どちらかといえば良い 4. どちらかといえば悪い 5. 悪い 6. 非常に悪い

④ わかりやすい説明でしたか？

1. 難しい言葉等がなく非常に良い 2. まあまあ、わかりやすかったので良い 3. 難しい言葉ばかりで悪い

⑤ 言葉使いはどうでしたか？

1. 丁寧な言葉遣いで良い 2. 失礼な言葉遣いで悪い

C この電話の通話時間は何分くらいでしたか？

1. 約3分以内 2. 約3分～約5分 3. 約5分以上

【改善点記入欄】 ※モニター調査をして頂いた結果、改善すべき点など、お気づきの点がございましたら、ご記入願います。