

年金電話相談センター等の 応答記録モニタリング結果

(平成18年3月実施)

社 会 保 険 庁

年金電話相談センター等の応答記録モニタリングについて

- ・ 応答記録モニタリングの目的

年金電話相談センターに荷電のあった応答記録についてモニタリング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。

- ・ モニタリングの実施方法

年金電話相談センターにおいて電子記録媒体に保存されている電話相談の応答記録について、調査対象月の範囲から任意に抽出することにより社会保険業務センターの職員がモニタリングを実施。

16項目を5段階で評価。ただし、応答記録内に評価項目と合致する内容がない場合もあるため、モニタリング数と各項目の評価数は必ずしも一致しない。
(「モニタリングシート」は別紙参照)

- ・ 実施時期・実施対象

- ・平成18年3月の応答記録についてモニタリングを実施。

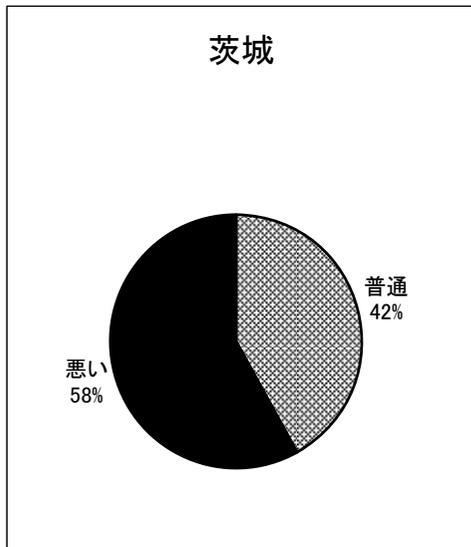
- ・市場化テスト(モデル事業)の対象となっている茨城、広島年金電話相談センターに加え、応答の記録が機能的に可能である京都、長野、大阪の各年金電話相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室を対象として実施。中央年金相談室は受給者からの問い合わせのみの対応であるため、他の年金電話相談センターとは条件が異なる。

- ・ モニタリング数

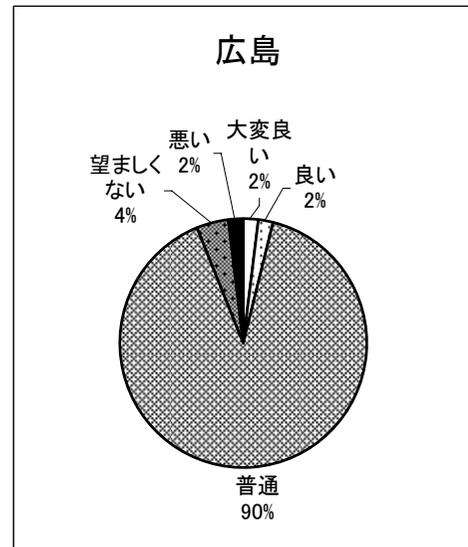
各拠点50件、合計350件実施。

①挨拶：所属・氏名を名乗っているか

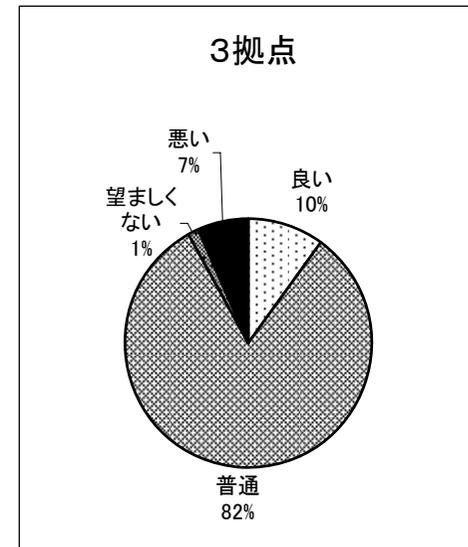
中央年金相談室は良い以上の割合が40%と評価が高く、広島及び3拠点についてはおおむね普通以上の評価である。茨城の評価が悪いのは事務所転送分の応答の際に名前を名乗っていないためである。



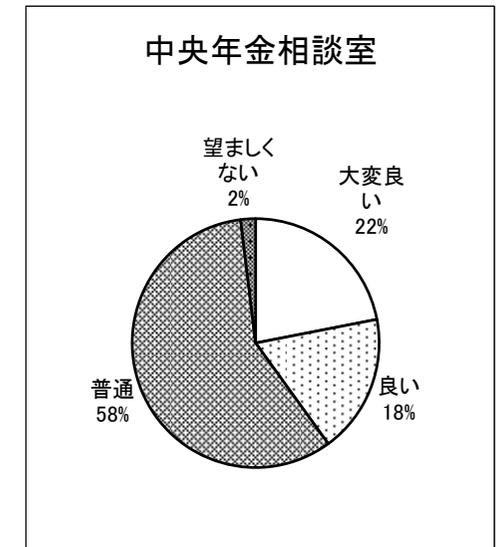
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



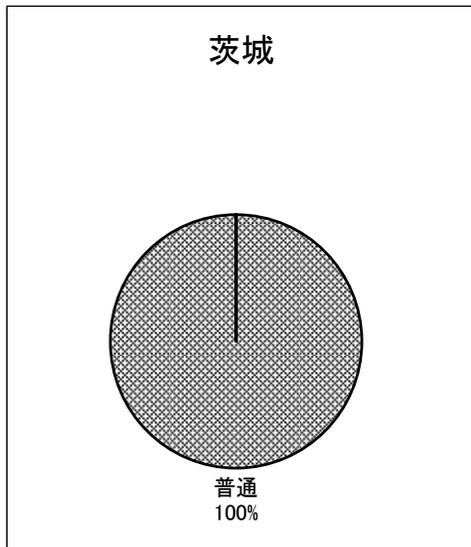
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



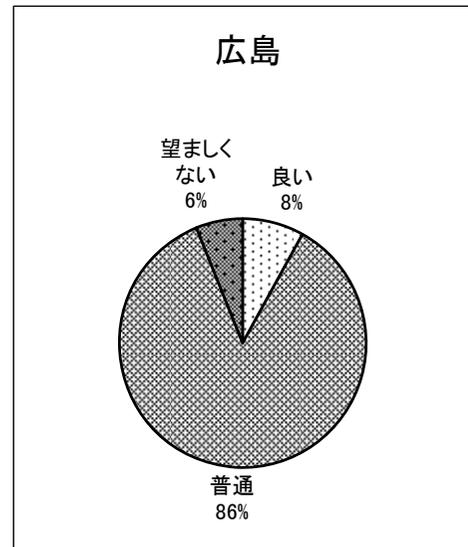
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |

②内容：相談者が何を聞きたいかを上手に聞き出しているか

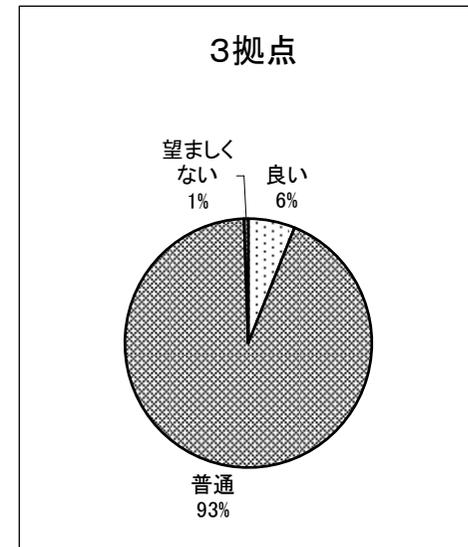
各拠点とも普通の評価が大部分を占めている。中央年金相談室の良いの割合が36%と高いのは、相談のほとんどが受給者からの問い合わせであることが要因のひとつであると思われる。



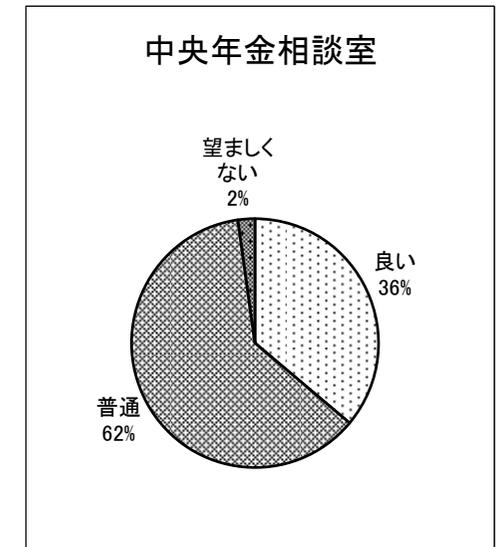
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 50 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 4 |
| 普通 | 3 | 43 |
| 望ましくない | 2 | 3 |
| 悪い | 1 | 0 |



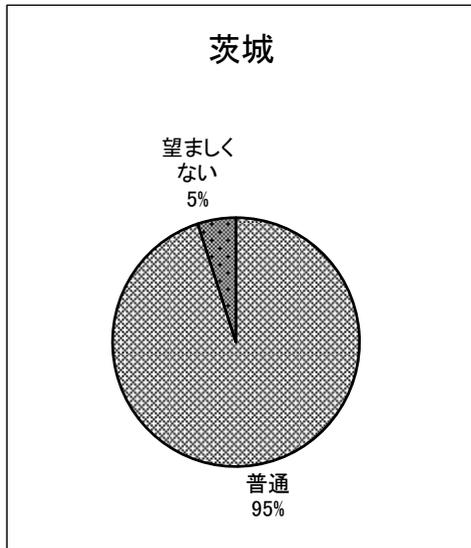
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|-----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 9 |
| 普通 | 3 | 136 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |



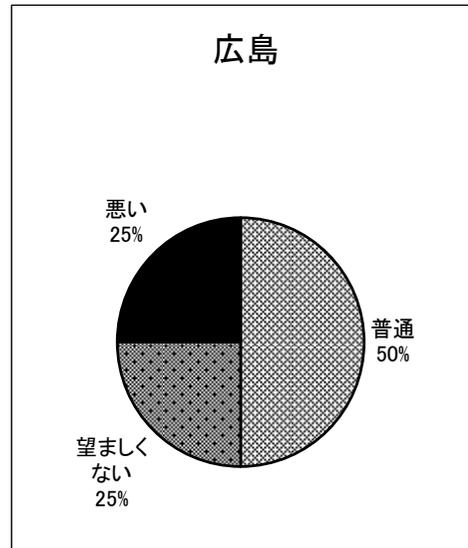
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 17 |
| 普通 | 3 | 29 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |

③内容：本人確認を適正に行っているか

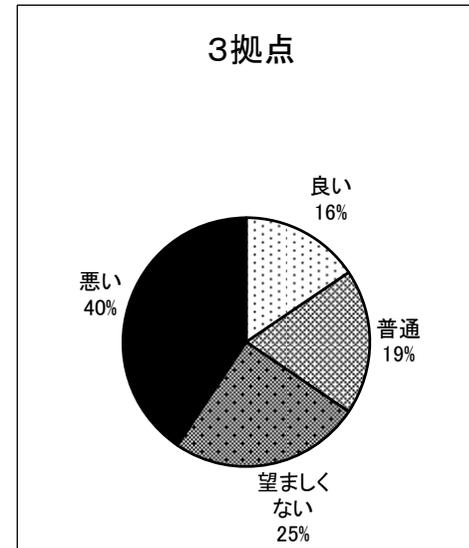
中央年金相談室は良い以上の評価が77%と非常に高い評価となっている。逆に3拠点は望ましくない以下の評価が65%を占めており低評価である。(広島は評価数が少ないため参考)



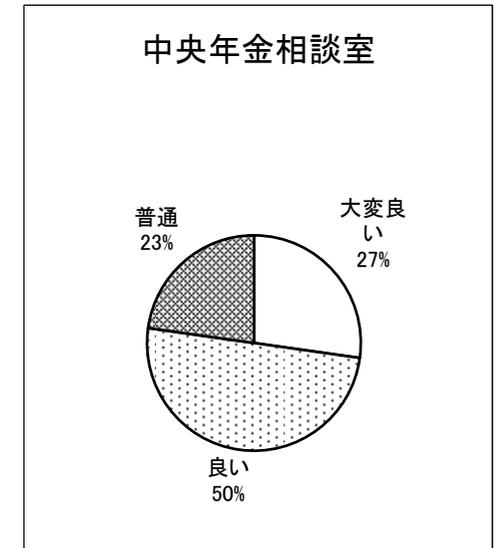
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 19 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 2 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 1 |



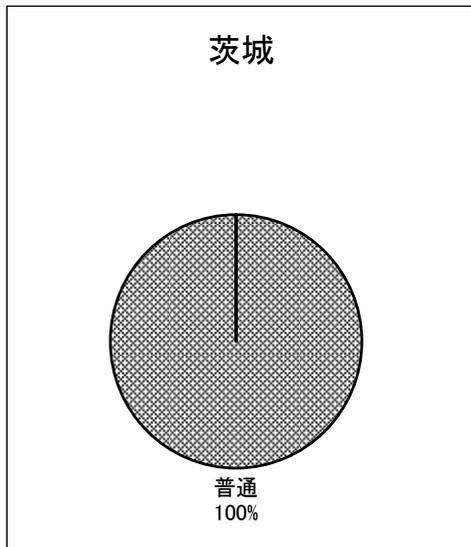
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 5 |
| 普通 | 3 | 6 |
| 望ましくない | 2 | 8 |
| 悪い | 1 | 13 |



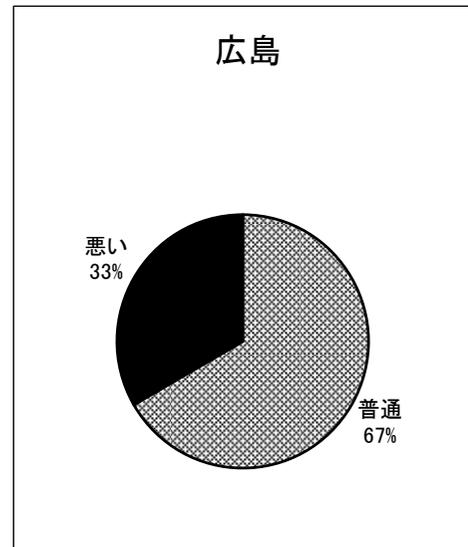
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 6 |
| 良い | 4 | 11 |
| 普通 | 3 | 5 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

④内容：本人確認の必要性を説明しているか

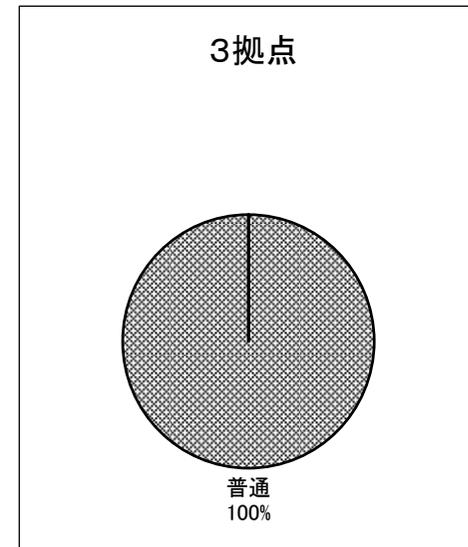
茨城及び3拠点とは全て普通の評価となった。中央年金相談室は③の適正な本人確認の評価と同様に、良い以上の割合が50%と高い評価となっている。(広島は評価数が少ないため参考)



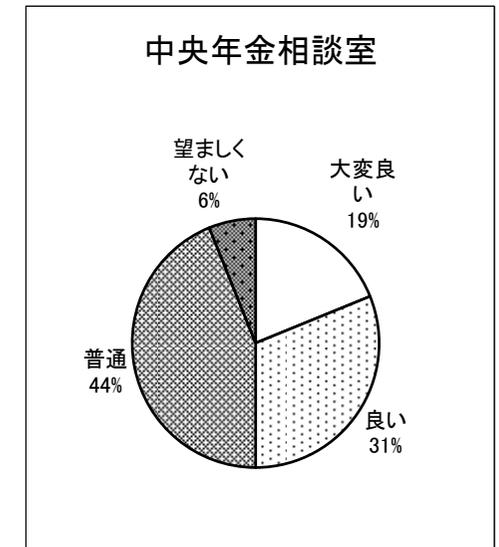
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 20 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 2 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 1 |



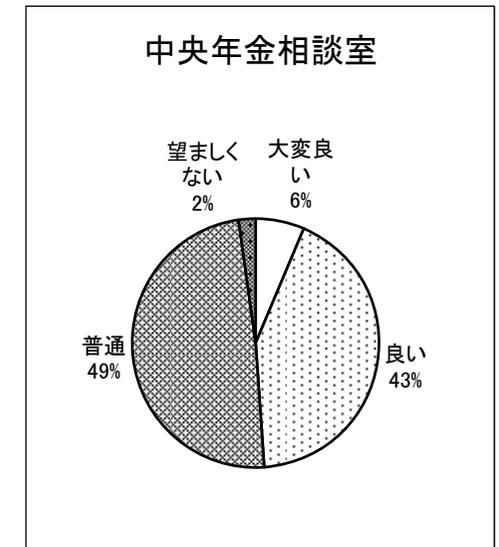
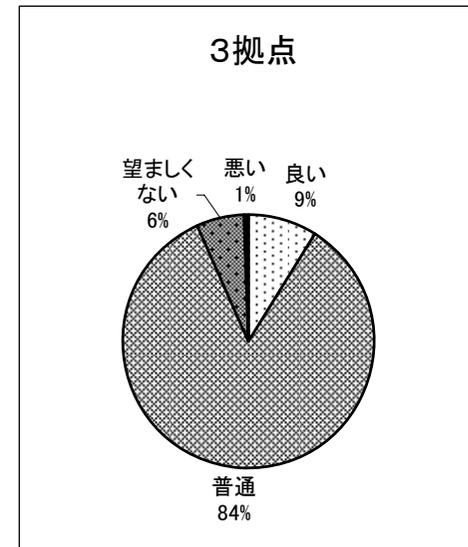
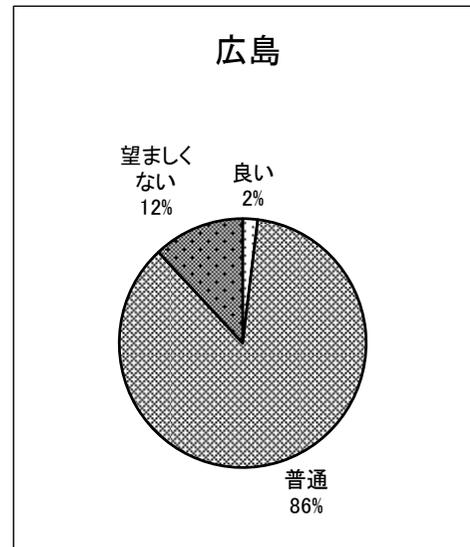
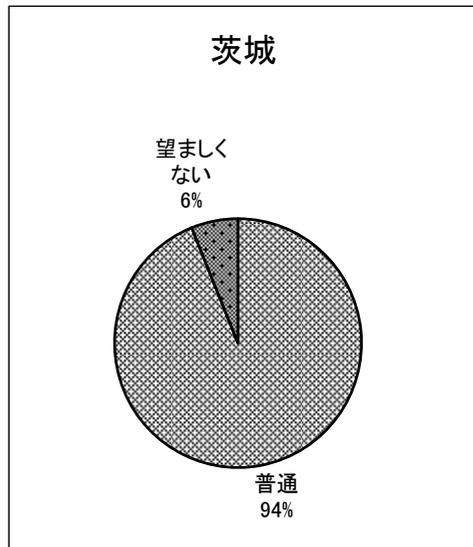
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 14 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 3 |
| 良い | 4 | 5 |
| 普通 | 3 | 7 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑥内容：相談者が知りたいことに対し適正な回答がなされているか

中央年金相談室以外は、普通が大半を占めている。中央年金相談室は②の相談者が聞きたいことを上手く聞き出しているかの評価が高いことから、当該評価も同様に良い以上の割合が49%と高い評価を得たと思われる。



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 47 |
| 望ましくない | 2 | 3 |
| 悪い | 1 | 0 |

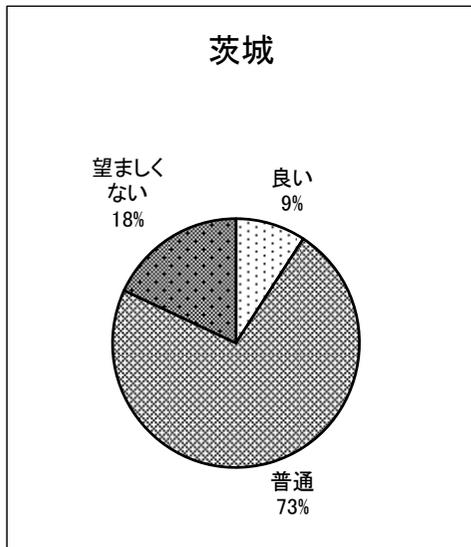
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 1 |
| 普通 | 3 | 43 |
| 望ましくない | 2 | 6 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|-----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 13 |
| 普通 | 3 | 124 |
| 望ましくない | 2 | 9 |
| 悪い | 1 | 1 |

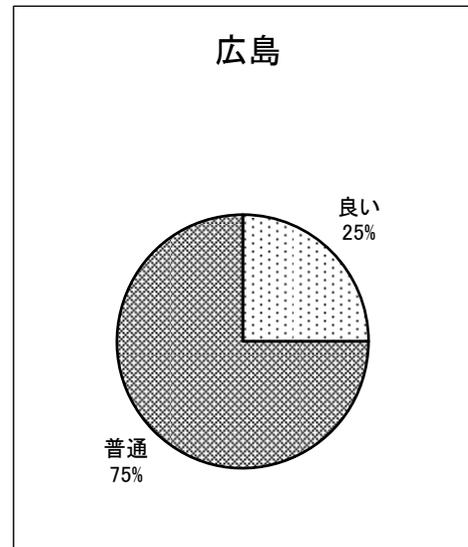
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 3 |
| 良い | 4 | 20 |
| 普通 | 3 | 23 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑦内容：別な対応先を案内する場合、適正に案内しているか

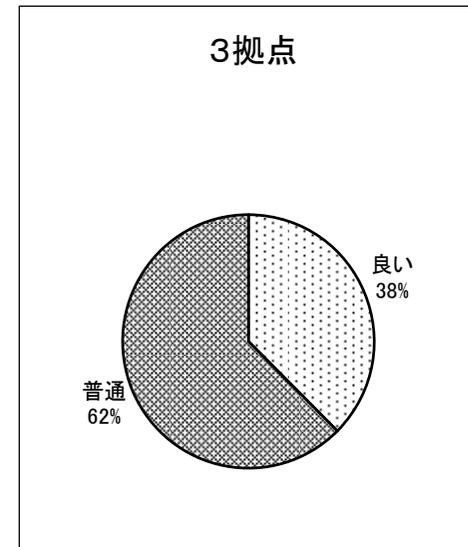
茨城以外は全て普通以上の評価となった。(本調査項目はモニタリング対象件数が少ないことから、1件の評価結果が全体に及ぼす割合が高くなっている。)



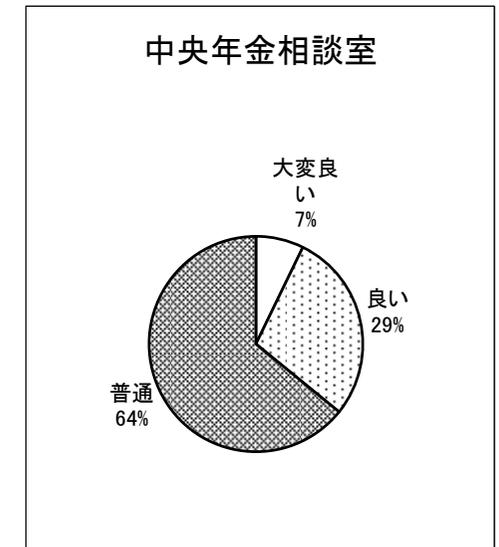
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



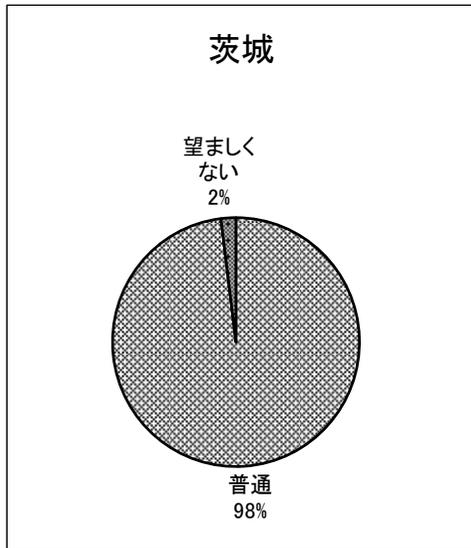
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



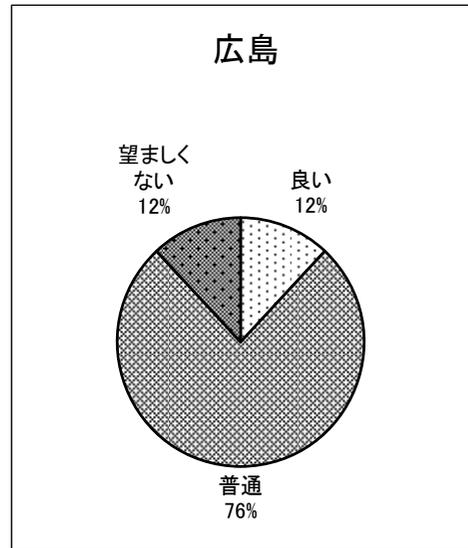
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |

⑩対応：敬語は適正に使用されているか

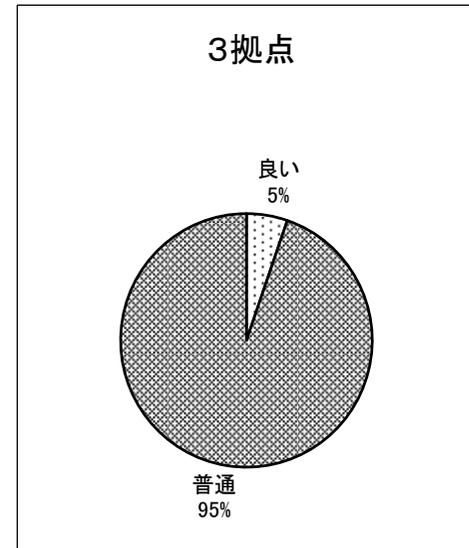
中央年金相談室が良い以上の割合が50%と評価が高く、広島は良いの評価が12%あるものの、望ましくないの割合が12%と他の拠点に比べ高くなっている。



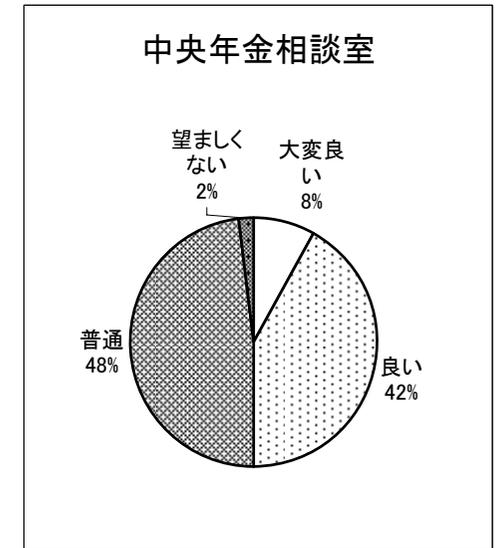
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 49 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 6 |
| 普通 | 3 | 38 |
| 望ましくない | 2 | 6 |
| 悪い | 1 | 0 |



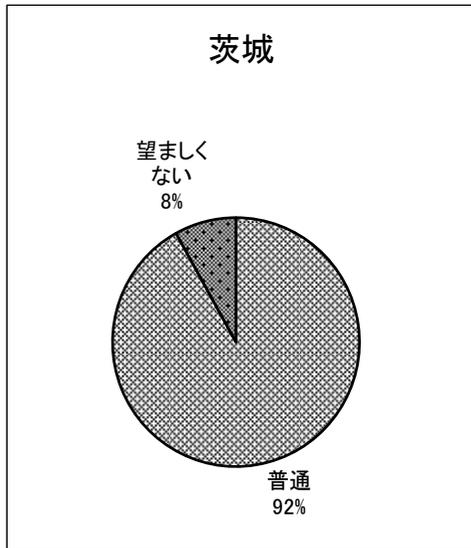
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|-----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 8 |
| 普通 | 3 | 142 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |



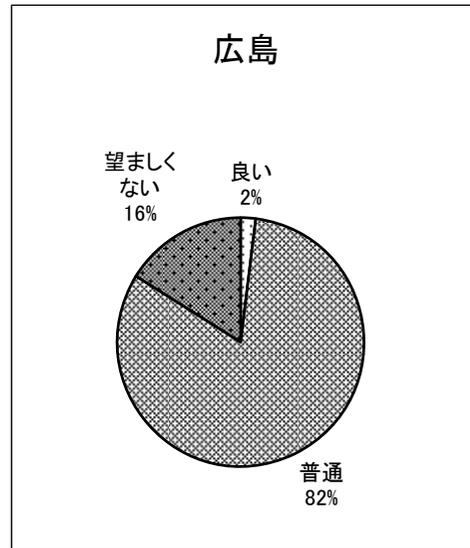
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 4 |
| 良い | 4 | 21 |
| 普通 | 3 | 24 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑪ 応対：相手の話をむやみに中断していないか

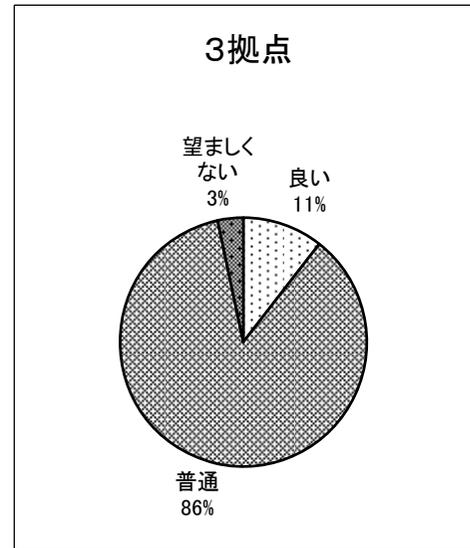
中央年金相談室が良い以上の割合が53%と評価が高く、広島は望ましくないの割合が16%と他の拠点に比べ高くなっている。



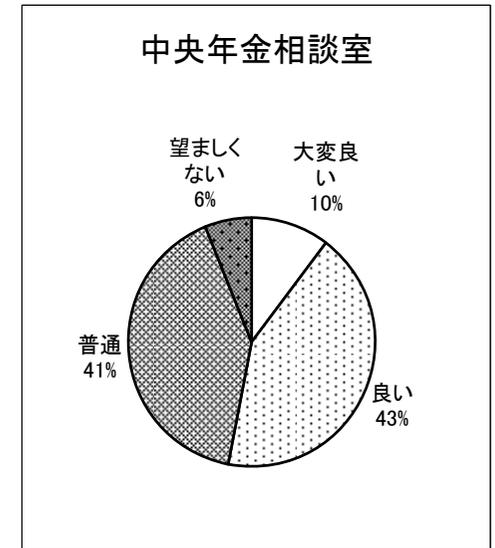
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 46 |
| 望ましくない | 2 | 4 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 1 |
| 普通 | 3 | 41 |
| 望ましくない | 2 | 8 |
| 悪い | 1 | 0 |



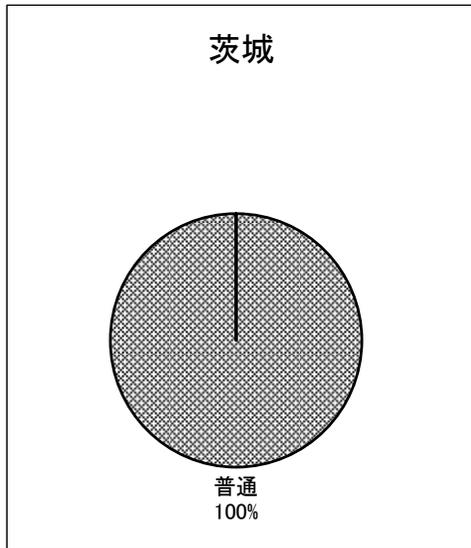
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|-----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 16 |
| 普通 | 3 | 129 |
| 望ましくない | 2 | 5 |
| 悪い | 1 | 0 |



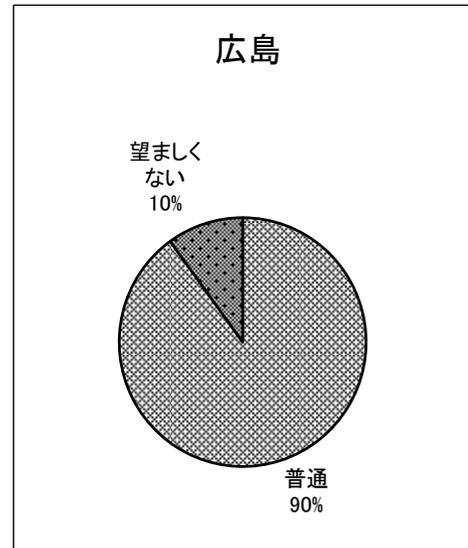
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 5 |
| 良い | 4 | 21 |
| 普通 | 3 | 20 |
| 望ましくない | 2 | 3 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑫ 対応：相づちをタイミング良く返しているか

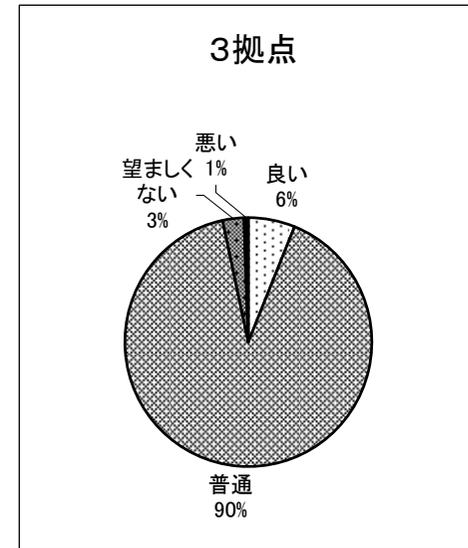
中央年金相談室は望ましくないの評価が11%あるものの、良い以上の割合が45%とトータル的には高い評価となっている。



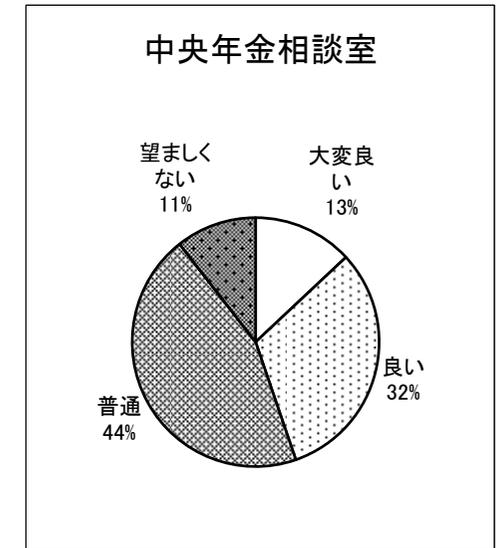
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 50 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 45 |
| 望ましくない | 2 | 5 |
| 悪い | 1 | 0 |



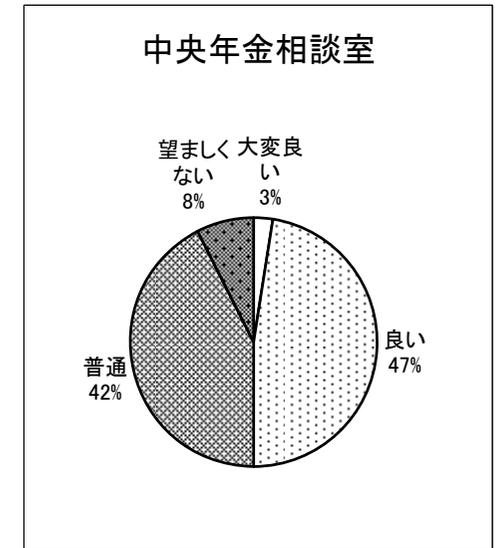
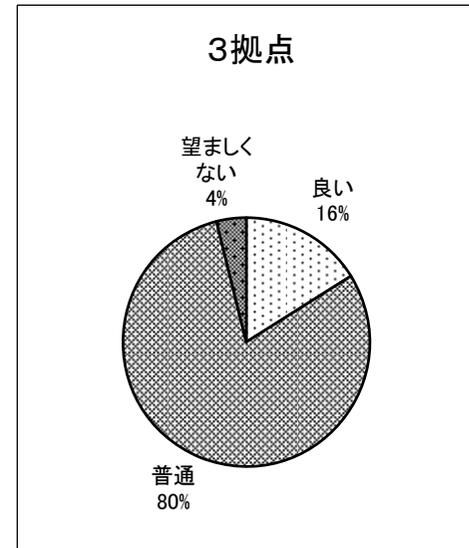
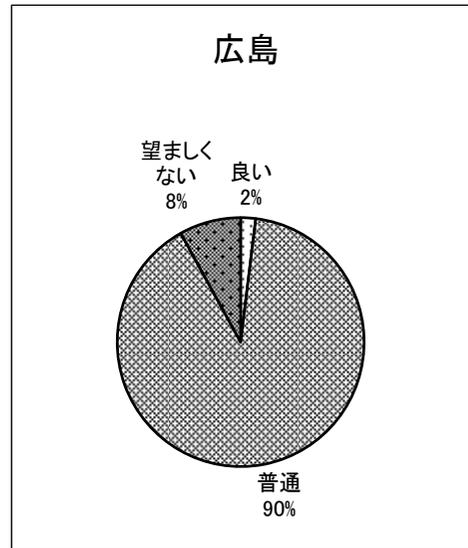
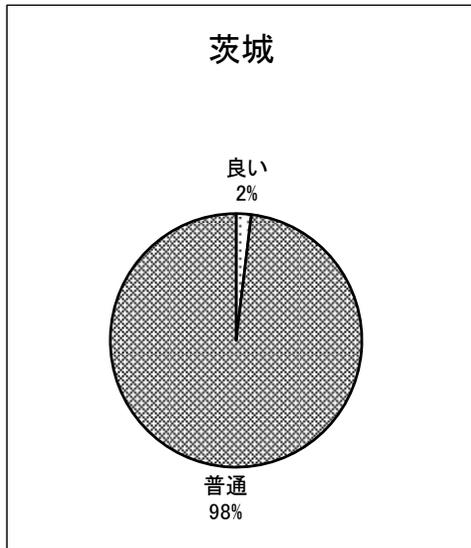
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|-----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 9 |
| 普通 | 3 | 136 |
| 望ましくない | 2 | 4 |
| 悪い | 1 | 1 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 5 |
| 良い | 4 | 12 |
| 普通 | 3 | 17 |
| 望ましくない | 2 | 4 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑬ 対応：話す速度に注意を払い相手の状況にあわせているか

中央年金相談室は望ましくないの評価が8%あるものの、良い以上の割合が50%とトータル的には高い評価となっている。3拠点についても良いの割合が16%と茨城、広島に比べ評価が高い。



| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |

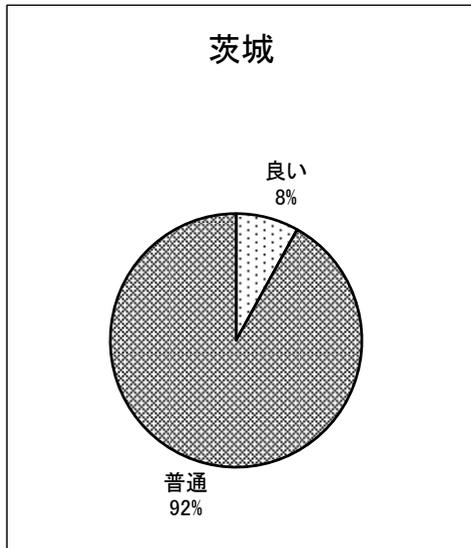
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |

| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |

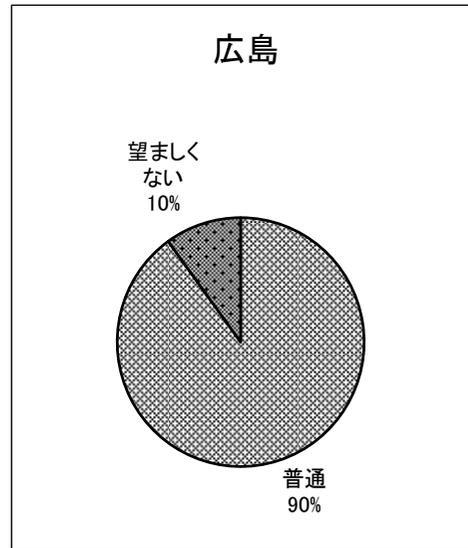
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |

⑭ 応対： 応対に目立つ癖がなく、聞き取りやすいか

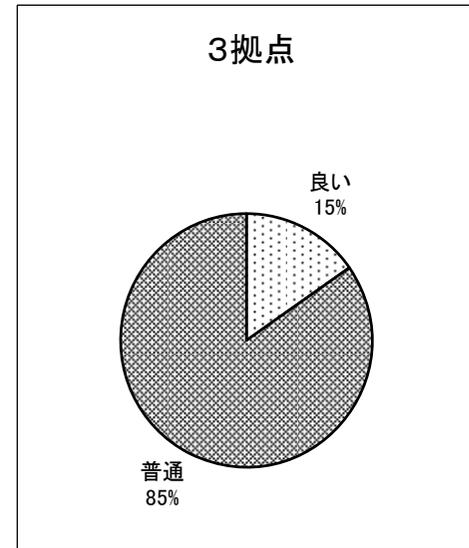
中央年金相談室が良い以上の割合が48%と評価が高く、広島は望ましくないの割合が10%と他の拠点に比べ高くなっている。



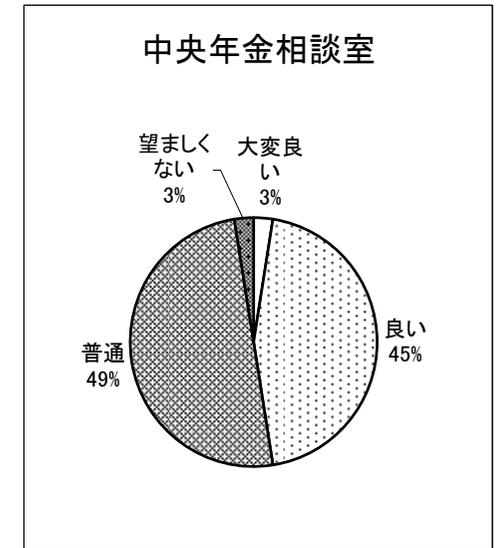
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 4 |
| 普通 | 3 | 46 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 45 |
| 望ましくない | 2 | 5 |
| 悪い | 1 | 0 |



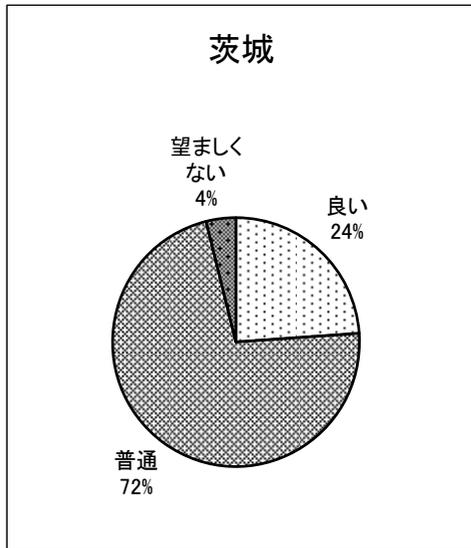
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|-----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 23 |
| 普通 | 3 | 127 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |



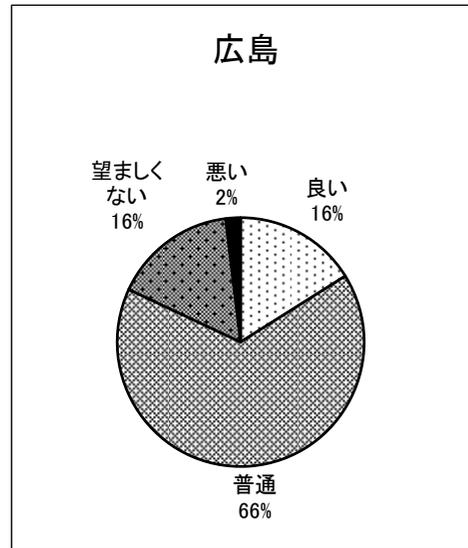
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 1 |
| 良い | 4 | 18 |
| 普通 | 3 | 20 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑮ 応対：抑揚があり、表情が感じられるか

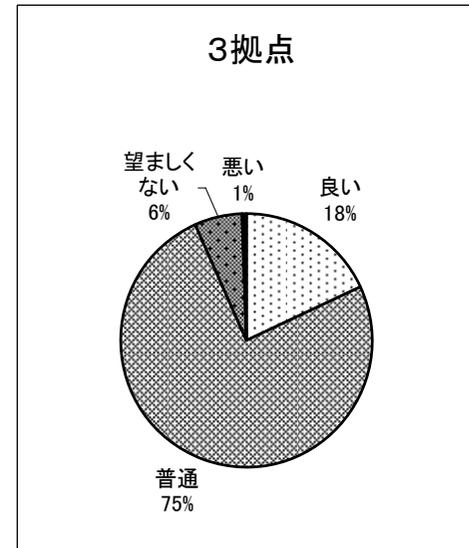
中央年金相談室が良い以上の割合が39%と評価が高く、他の拠点も良いの評価を2割程度受けているが、広島は望ましくないの割合が16%と他の拠点に比べ高くなっている。



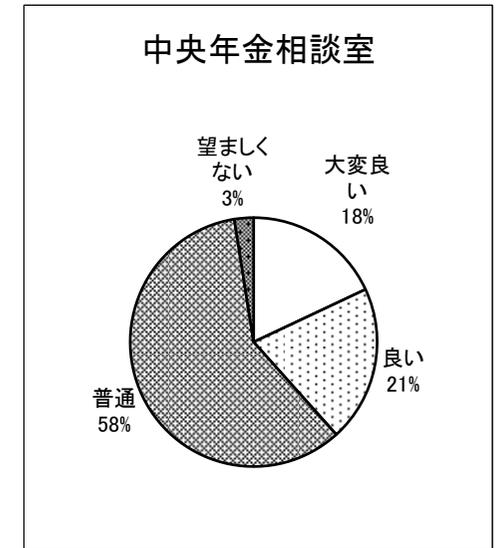
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



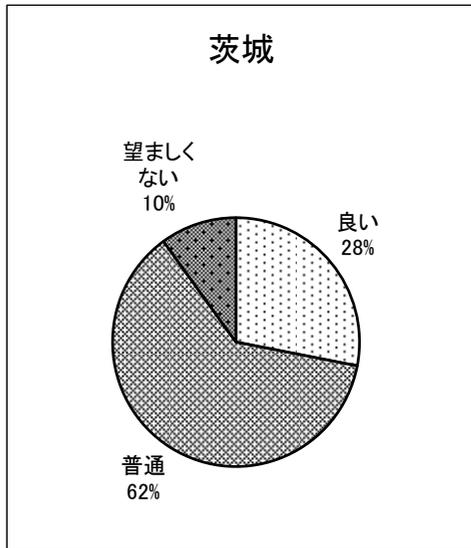
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |



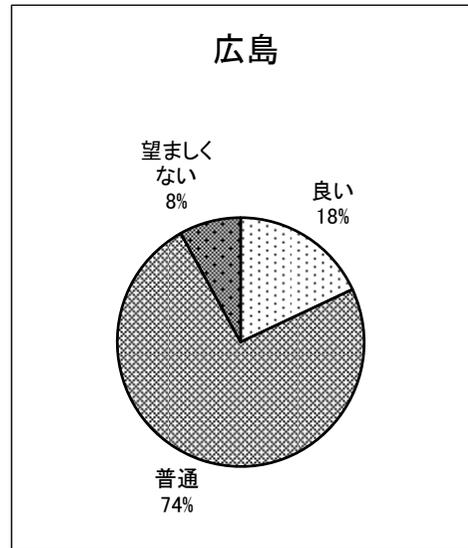
| 評価 | 結果 |
|--------|----|
| 大変良い | 5 |
| 良い | 4 |
| 普通 | 3 |
| 望ましくない | 2 |
| 悪い | 1 |

⑩ 対応：どんな相談者でも納得が得られるよう親切、丁寧に対応しているか

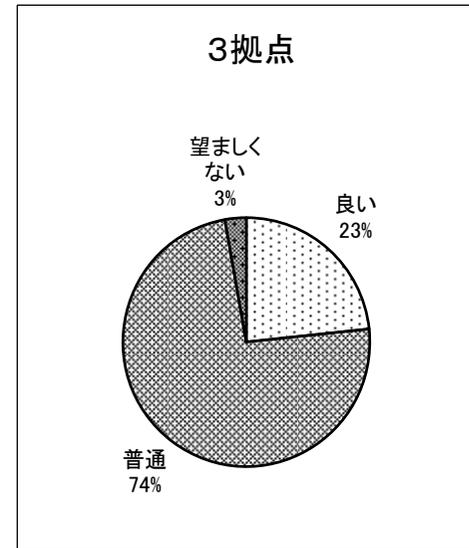
中央年金相談室が良い以上の割合が47%と高い評価であるが、他の拠点も20%～30%程度の良いの評価を受けている。



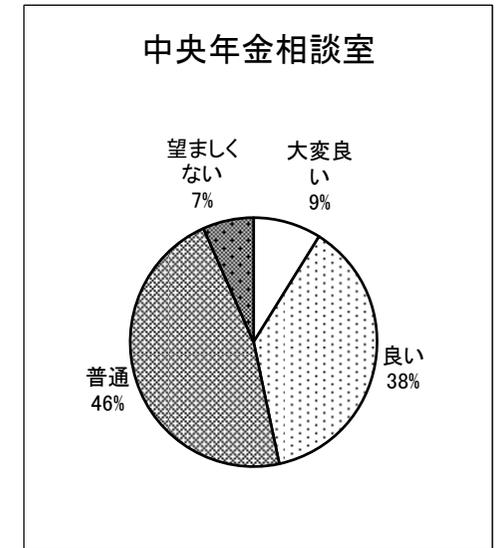
| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 14 |
| 普通 | 3 | 31 |
| 望ましくない | 2 | 5 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 9 |
| 普通 | 3 | 37 |
| 望ましくない | 2 | 4 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|-----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 35 |
| 普通 | 3 | 111 |
| 望ましくない | 2 | 4 |
| 悪い | 1 | 0 |



| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 4 |
| 良い | 4 | 17 |
| 普通 | 3 | 21 |
| 望ましくない | 2 | 3 |
| 悪い | 1 | 0 |

その他の項目(参考掲示)

以下の評価項目については、モニタリング対象件数が少ないことから、この評価をもって拠点別の比較は行わないこととした。なお、拠点別の総合評価においては当該評価結果も含めている。

⑤内容：本人確認出来ない場合の案内が適正に行われているか

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 2 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 1 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 1 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 1 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 1 |
| 良い | 4 | 2 |
| 普通 | 3 | 2 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑧内容：確認を要する場合に、電話保留する案内が適正に行われているか

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 4 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 1 |
| 望ましくない | 2 | 2 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 1 |
| 望ましくない | 2 | 2 |
| 悪い | 1 | 1 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 2 |
| 良い | 4 | 6 |
| 普通 | 3 | 4 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

⑨内容：確認に時間を要する場合、折り返し電話となる案内が適正に行われているか

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 2 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 0 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 0 |
| 普通 | 3 | 1 |
| 望ましくない | 2 | 1 |
| 悪い | 1 | 0 |

| 評価 | | 結果 |
|--------|---|----|
| 大変良い | 5 | 0 |
| 良い | 4 | 2 |
| 普通 | 3 | 1 |
| 望ましくない | 2 | 0 |
| 悪い | 1 | 0 |

拠点別評価一覧

(大変良い:5 良い:4 普通:3 望ましくない:2 悪い:1)

| 項目 | ポイント | 茨城 | 広島 | 3拠点 | | | 中央年金 相談室 | |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-------------|-----|
| | | | | 長野 | 京都 | 大阪 | | |
| 挨拶 | ① 所属・氏名を名乗っているか | 1.8 | 3.0 | 3.0 | 2.9 | 2.9 | 3.1 | 3.6 |
| 内容 | ② 相談者が何を聞きたいかを上手に聞き出しているか | 3.0 | 3.0 | 3.1 | 3.1 | 3.0 | 3.0 | 3.3 |
| | ③ 本人確認を適正に行っているか | 3.0 | 2.3 | 2.1 | 2.8 | 2.0 | 1.5 | 4.0 |
| | ④ 本人確認の必要性を説明しているか | 3.0 | 2.3 | 3.0 | 3.0 | - | - | 3.6 |
| | ⑤ 本人確認出来ない場合の案内が適正に行われているか | 3.0 | 2.0 | 3.0 | 3.0 | - | - | 3.8 |
| | ⑥ 相談者が知りたいことに対し適正な回答がなされているか | 2.9 | 2.9 | 3.0 | 2.9 | 3.1 | 3.0 | 3.5 |
| | ⑦ 別な対応先を案内する場合、適正に案内しているか | 2.9 | 3.3 | 3.4 | 3.3 | 3.0 | 4.0 | 3.4 |
| | ⑧ 確認を要する場合に、電話保留する案内が適正に行われているか | 3.0 | 2.3 | 2.0 | 2.0 | - | - | 3.8 |
| | ⑨ 確認に時間を要する場合、折り返し電話となる案内が適正に行われているか | 3.0 | - | 2.5 | - | - | 2.5 | 3.7 |
| | 応対 | ⑩ 敬語は適正に使用されているか | 3.0 | 3.0 | 3.1 | 3.0 | 3.0 | 3.1 |
| ⑪ 相手の話をむやみに中断していないか | | 2.9 | 2.9 | 3.1 | 3.0 | 3.1 | 3.2 | 3.6 |
| ⑫ 相づちをタイミング良く返しているか | | 3.0 | 2.9 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.0 | 3.5 |
| ⑬ 話す速度に注意を払い相手の状況にあわせているか | | 3.0 | 2.9 | 3.1 | 3.0 | 3.0 | 3.4 | 3.5 |
| ⑭ 応対に目立つ癖がなく、聞き取りやすいか | | 3.1 | 2.9 | 3.2 | 3.1 | 3.1 | 3.3 | 3.5 |
| ⑮ 抑揚があり、表情が感じられるか | | 3.2 | 3.0 | 3.1 | 2.9 | 3.2 | 3.2 | 3.5 |
| ⑯ どんな相談者でも納得が得られるよう親切、丁寧に対応しているか | | 3.2 | 3.1 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | 3.2 | 3.5 |
| 総合評価 | | 2.9 | 2.9 | 3.1 | 3.0 | 3.1 | 3.1 | 3.6 |

