

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6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6月の応答記録についてモニタリングを実施。

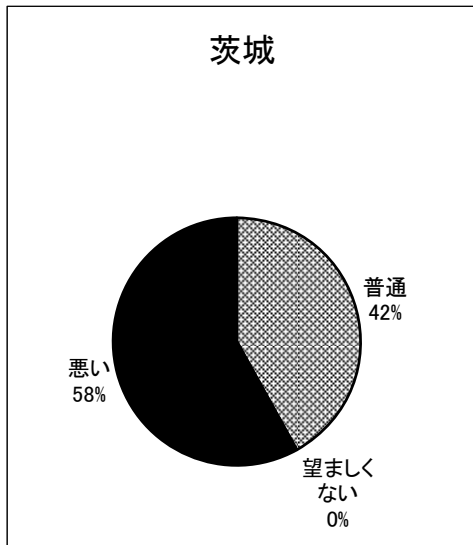
- ・市場化テスト(モデル事業)の対象となっている茨城、広島年金電話相談センターに加え、応答の記録が機能的に可能である京都、長野、大阪の各年金電話相談センター及び社会保険業務センター中央年金相談室を対象として実施。中央年金相談室は受給者からの問い合わせのみの対応であるため、他の年金電話相談センターとは条件が異なる。

- ・ モニタリング数

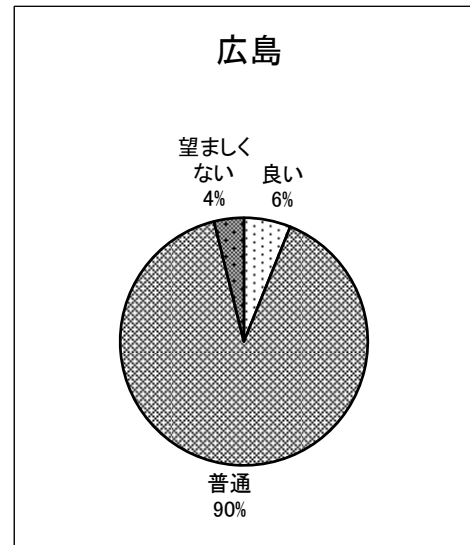
各拠点50件、合計350件実施。

①挨拶：所属・氏名を名乗っているか

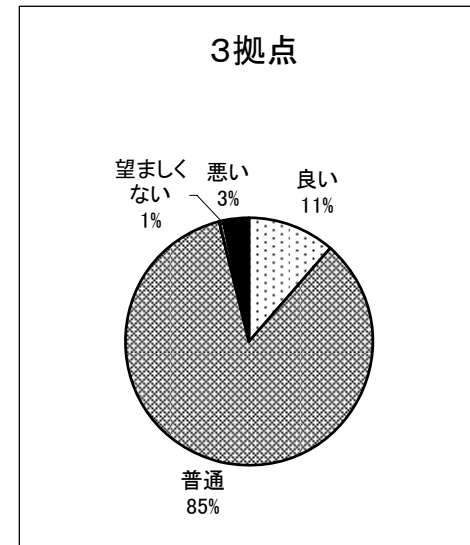
茨城以外の拠点については概ね普通以上の評価である。茨城の評価が悪いのは事務所転送分の応答の際に名前を名乗っていないためである。



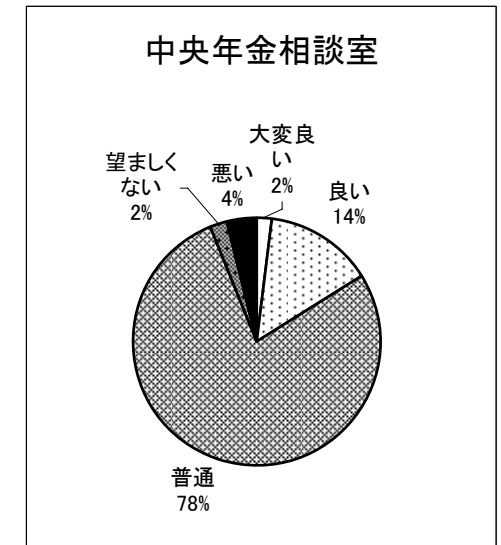
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	0
普通	3	21
望ましくない	2	0
悪い	1	29



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



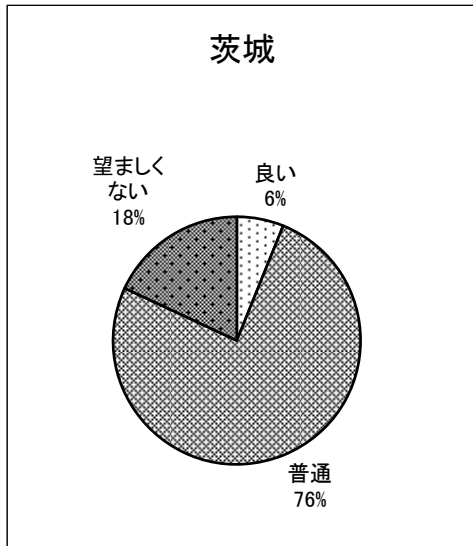
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	17
普通	3	127
望ましくない	2	1
悪い	1	5



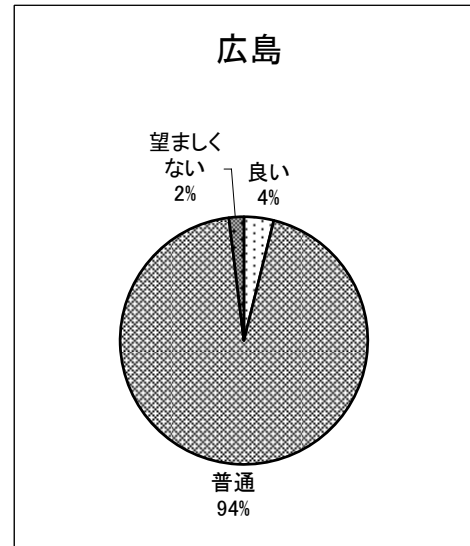
評価		結果
大変良い	5	1
良い	4	7
普通	3	39
望ましくない	2	1
悪い	1	2

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

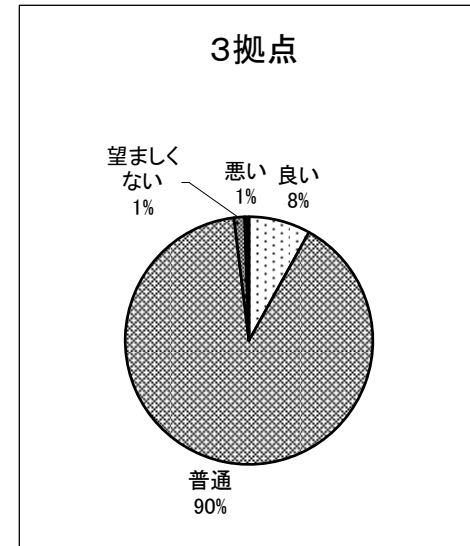
各拠点とも普通以上の評価が8割を超えた評価となっている。中央年金相談室の良いの割合が41%と高いのは、相談のほとんどが受給者からの問い合わせであることが要因のひとつであると思われる。また、茨城の望ましくないの評価が18%と他の拠点に比べ高くなっている。



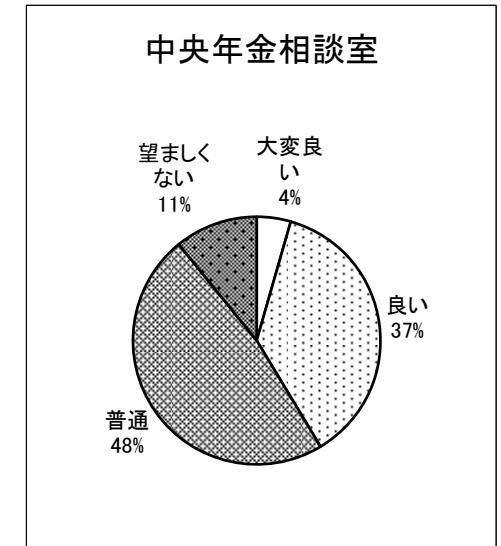
評価	結果
大変良い	5
良い	4
普通	3
望ましくない	2
悪い	1



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



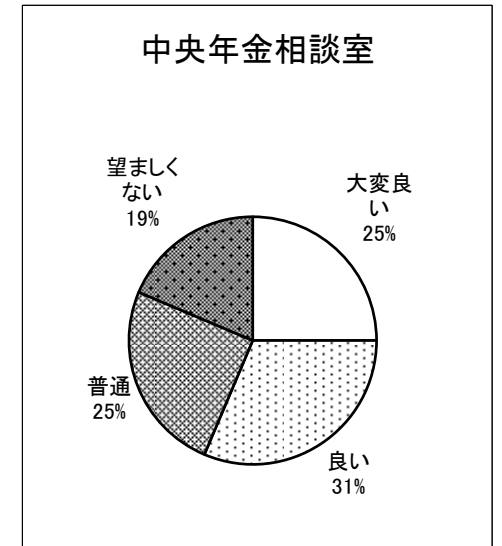
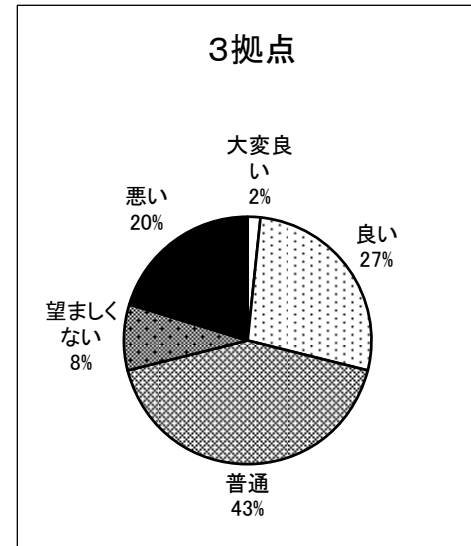
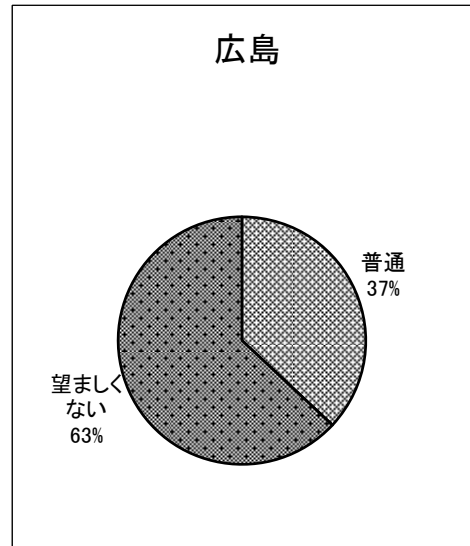
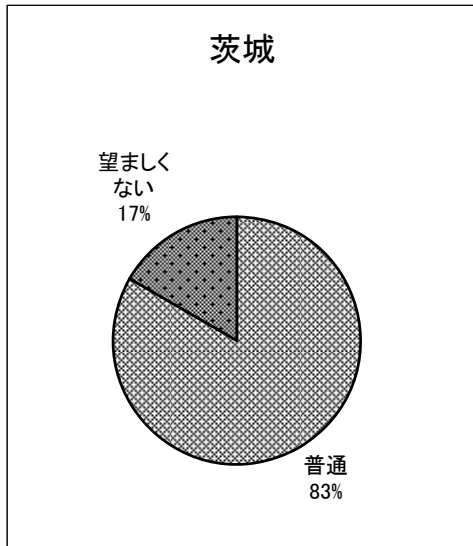
評価	結果
大変良い	5
良い	4
普通	3
望ましくない	2
悪い	1



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

③内容：本人確認を適正に行っているか

中央年金相談室においては良い以上の評価が5割を超えているものの、全ての拠点で望ましくないの評価の割合が高い。特に広島は望ましくないの評価が63%、3拠点においては悪いの評価が20%と低評価となっている。



評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	0
普通	3	10
望ましくない	2	2
悪い	1	0

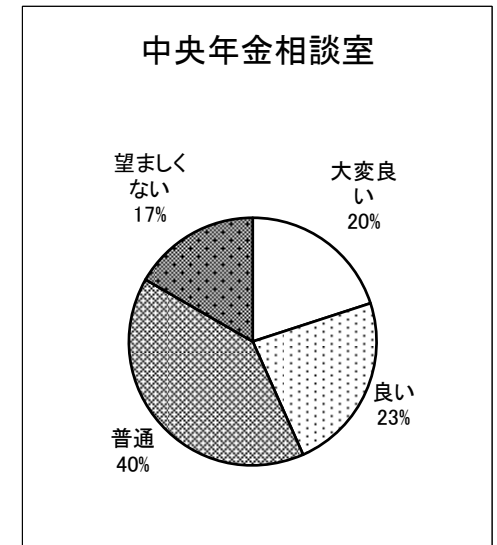
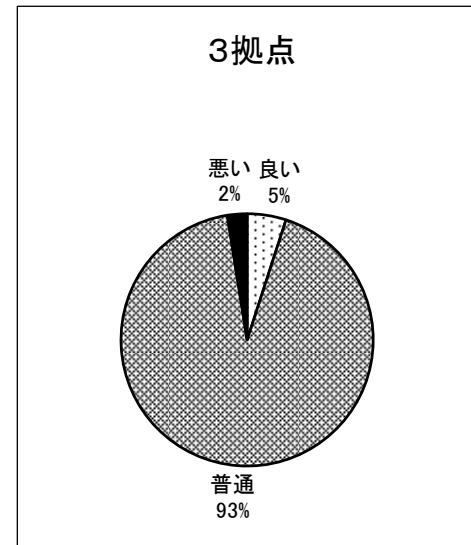
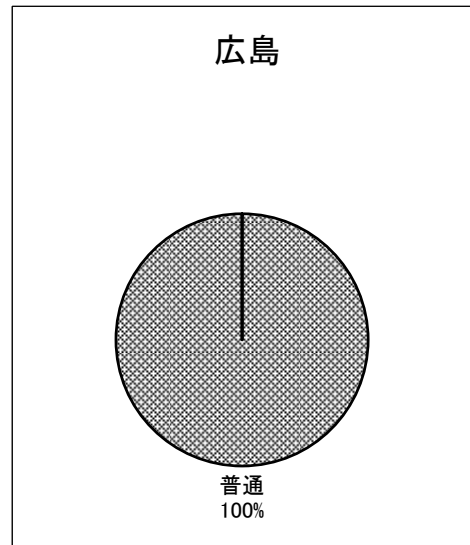
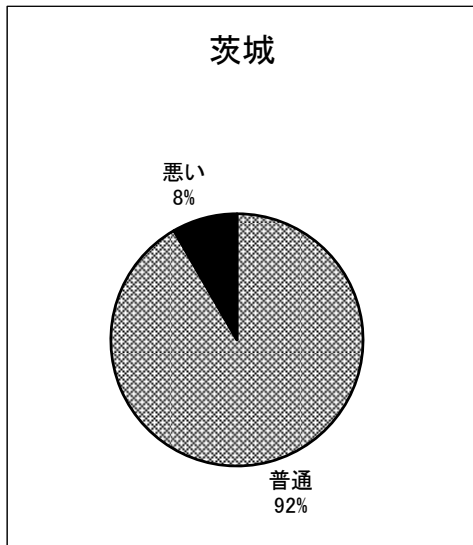
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	0
普通	3	7
望ましくない	2	12
悪い	1	0

評価		結果
大変良い	5	1
良い	4	16
普通	3	25
望ましくない	2	5
悪い	1	12

評価		結果
大変良い	5	8
良い	4	10
普通	3	8
望ましくない	2	6
悪い	1	0

④内容：本人確認の必要性を説明しているか

中央年金相談室は望ましくないの評価が17%あるものの、良い以上の割合が43%とトータル的には評価が高くなっている。茨城は悪いの評価が8%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	11
望ましくない	2	0
悪い	1	1

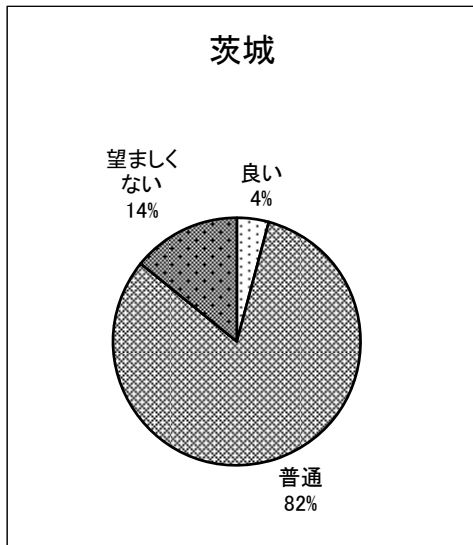
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	0
普通	3	19
望ましくない	2	0
悪い	1	0

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

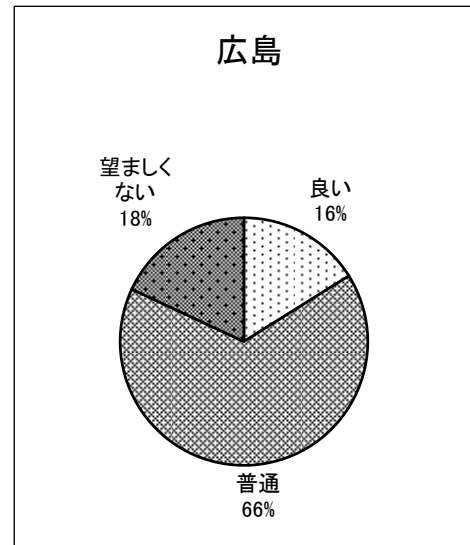
評価		結果
大変良い	5	6
良い	4	7
普通	3	12
望ましくない	2	5
悪い	1	0

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

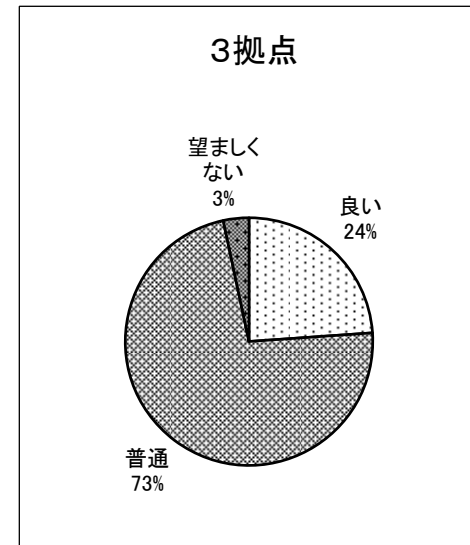
中央年金相談室は望ましくないの評価が16%あるものの、良い以上の割合が46%とトータル的には評価が高くなっている。また、3拠点では望ましくないの評価が3%と他の拠点に比べ少なく高評価となっている。



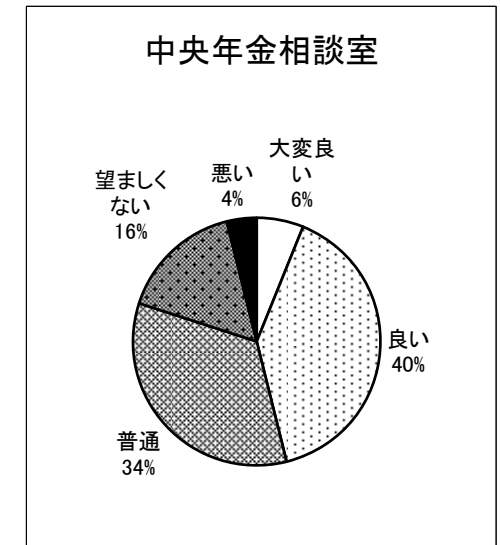
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	2
普通	3	40
望ましくない	2	7
悪い	1	0



評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	8
普通	3	33
望ましくない	2	9
悪い	1	0



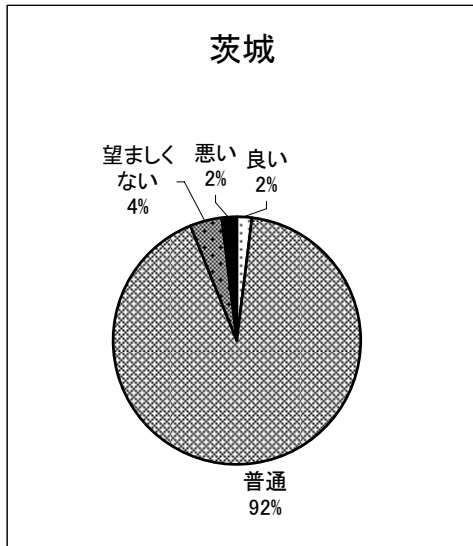
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	35
普通	3	107
望ましくない	2	5
悪い	1	0



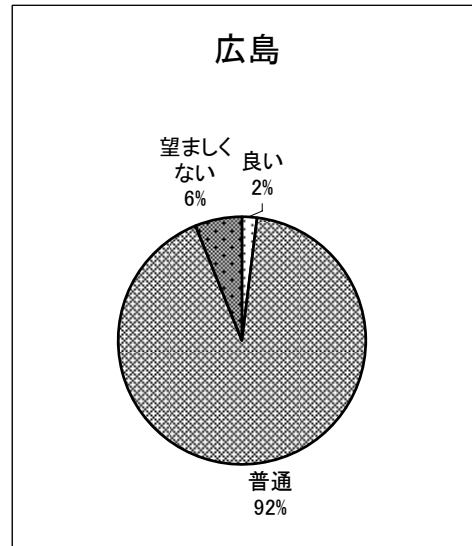
評価		結果
大変良い	5	3
良い	4	20
普通	3	17
望ましくない	2	8
悪い	1	2

⑩対応：敬語は適正に使用されているか

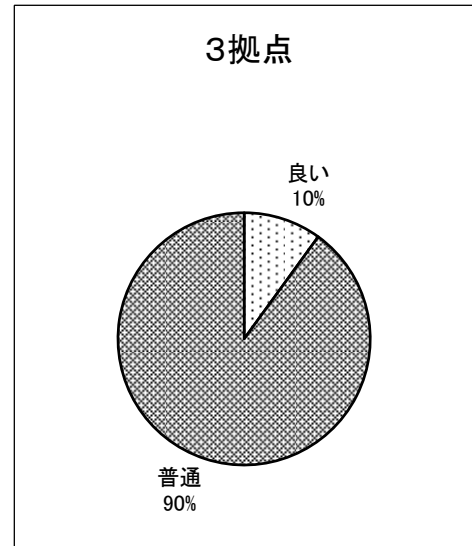
中央年金相談室が良い以上の割合が32%と比較的評価が高く、茨城及び広島においては望ましくない以下の評価がみられる。



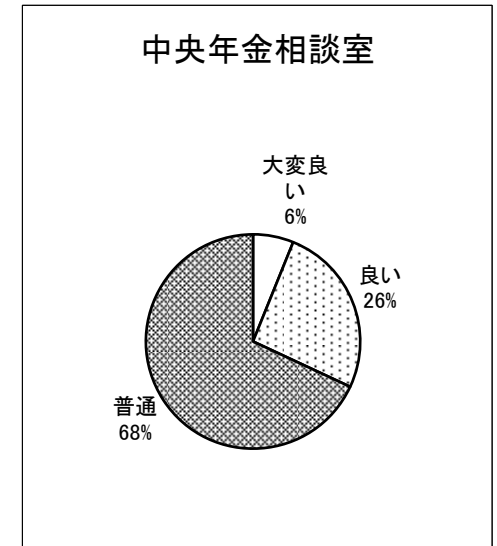
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	1
普通	3	45
望ましくない	2	2
悪い	1	1



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



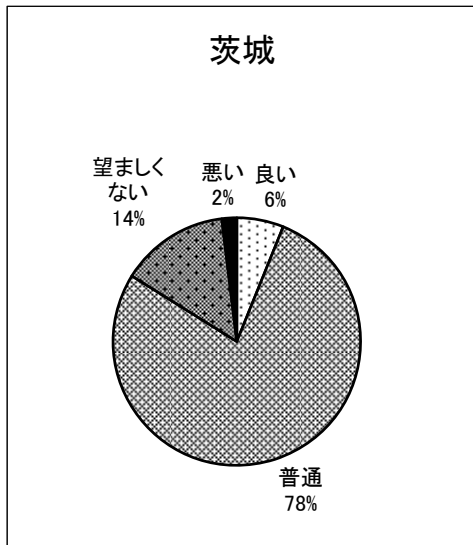
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	15
普通	3	135
望ましくない	2	0
悪い	1	0



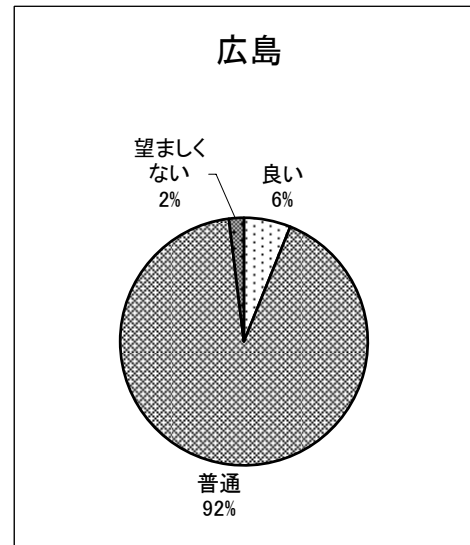
評価		結果
大変良い	5	3
良い	4	13
普通	3	34
望ましくない	2	0
悪い	1	0

⑪ 応対：相手の話をむやみに中断していないか

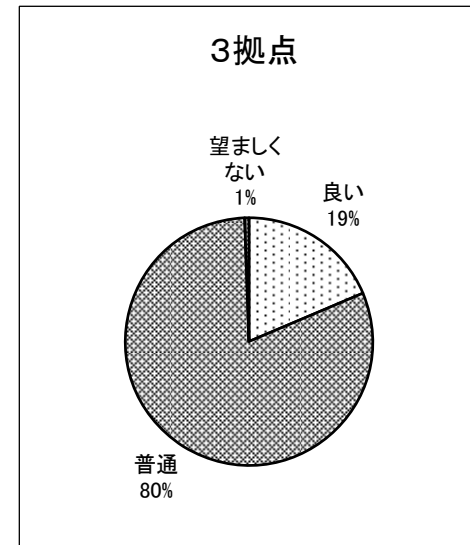
良い以上の割合が中央年金相談室で33%、3拠点で19%と比較的評価が高く、茨城は望ましくない以下の割合が16%と他の拠点に比べ高くなっている。



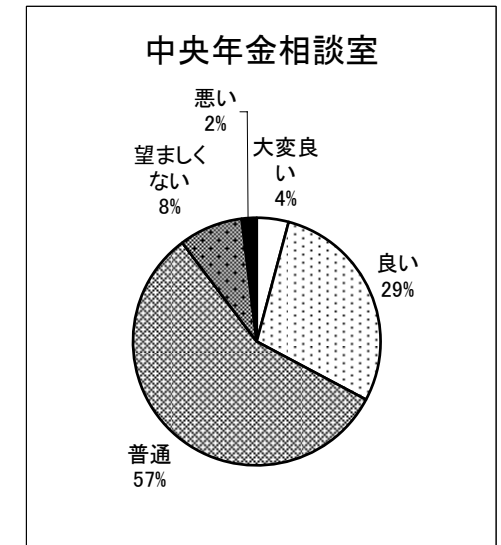
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	3
普通	3	39
望ましくない	2	7
悪い	1	1



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



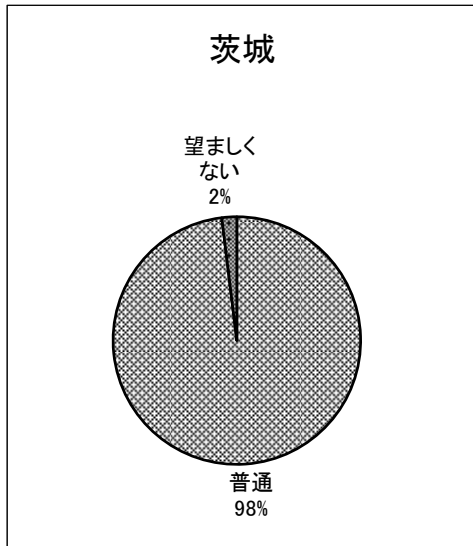
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	28
普通	3	121
望ましくない	2	1
悪い	1	0



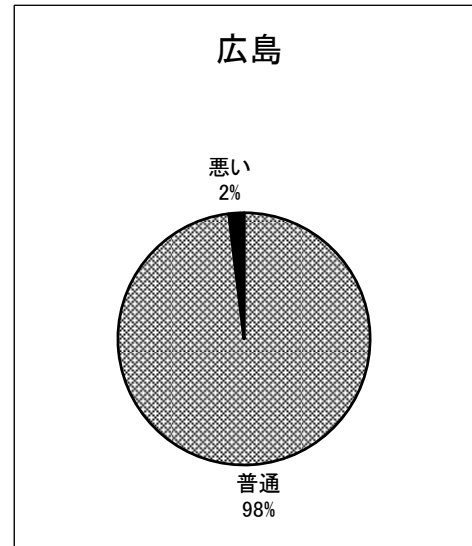
評価		結果
大変良い	5	2
良い	4	14
普通	3	28
望ましくない	2	4
悪い	1	1

⑫ 対応：相づちをタイミング良く返しているか

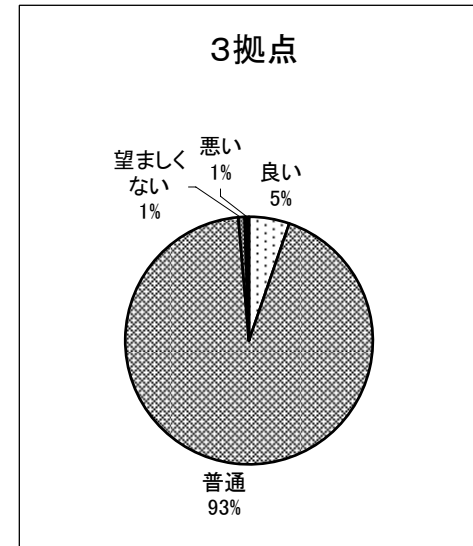
中央年金相談室は良い以上の割合が42%と高い評価になっており、その他の拠点は大部分が普通の評価である。



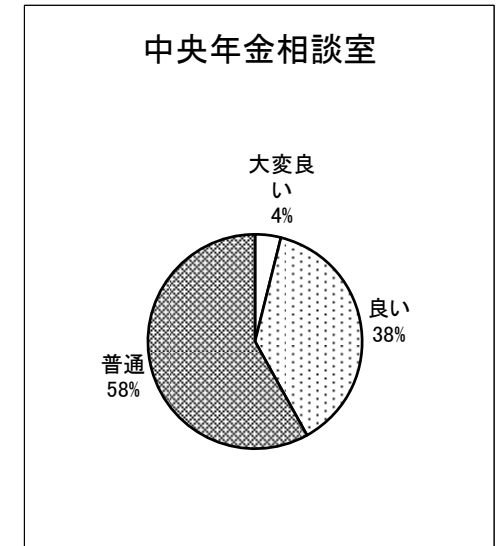
評価	結果
大変良い	5
良い	4
普通	49
望ましくない	2
悪い	1



評価	結果
大変良い	5
良い	4
普通	49
望ましくない	2
悪い	1



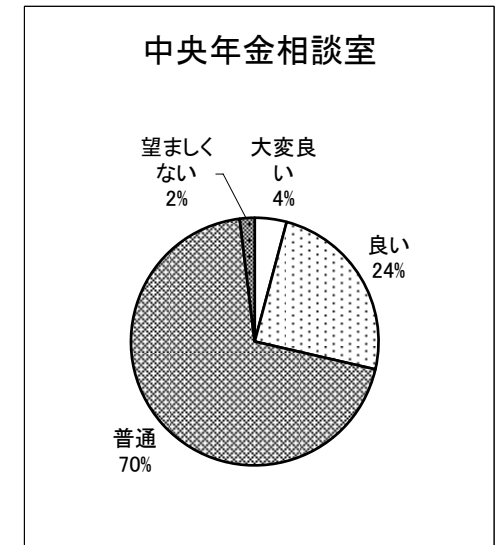
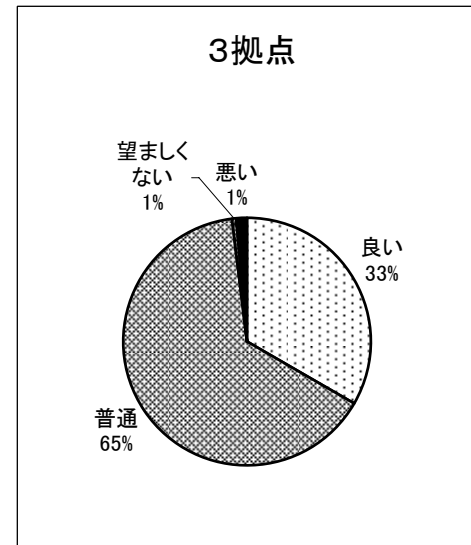
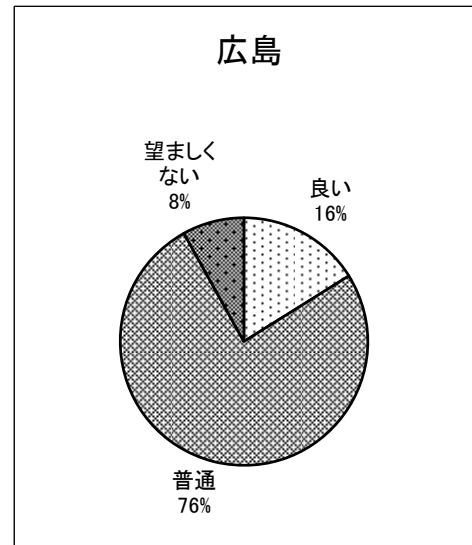
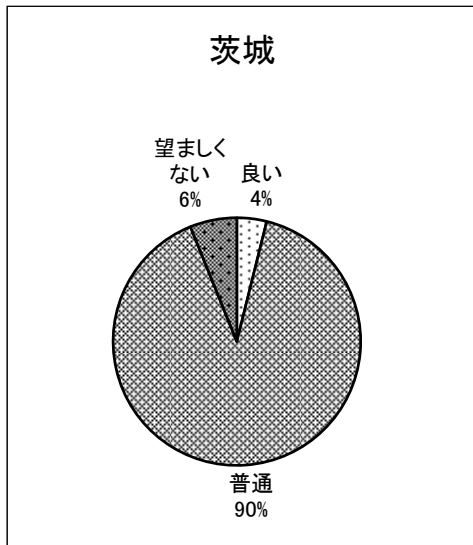
評価	結果
大変良い	5
良い	8
普通	140
望ましくない	2
悪い	1



評価	結果
大変良い	2
良い	19
普通	29
望ましくない	0
悪い	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

3拠点及び中央年金相談室は良い以上の割合が30%程度あり比較的高い評価になっているが、茨城は良いの評価が4%と他の拠点に比べ低くなっている。



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

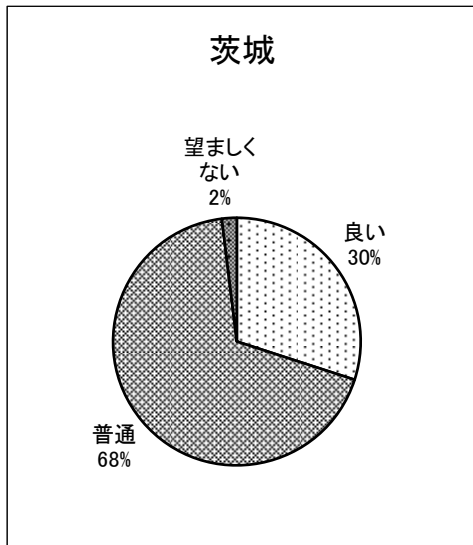
評価	結果
大変良い	5
良い	4
普通	3
望ましくない	2
悪い	1

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

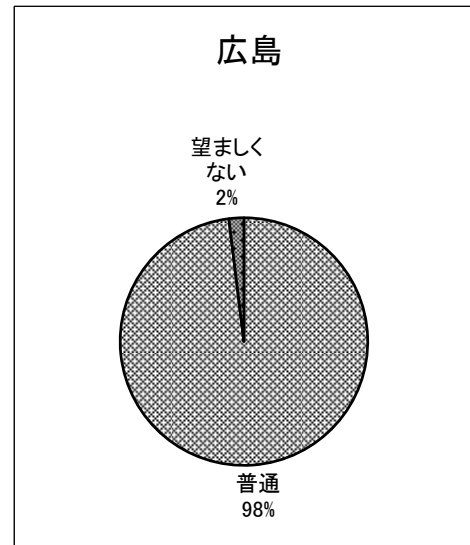
評価	結果
大変良い	5
良い	4
普通	3
望ましくない	2
悪い	1

⑭ 応対： 応対に目立つ癖がなく、聞き取りやすいか

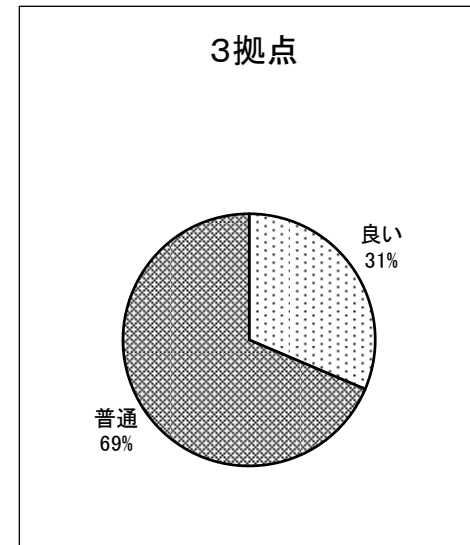
広島以外の拠点は良い以上の評価が30%以上あり比較的高い評価となっているが、広島は良いの評価が無く、ほぼ普通という評価である。



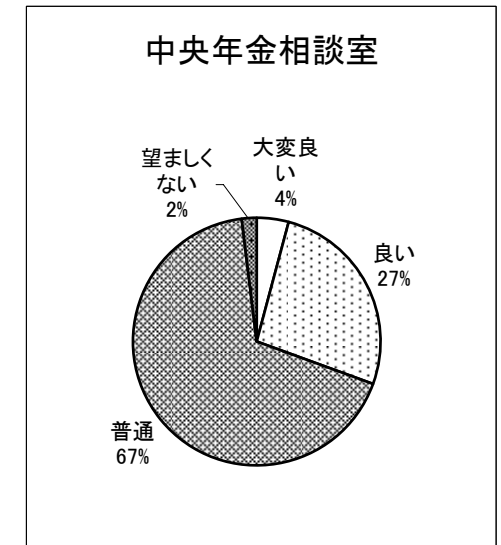
評価	結果
大変良い	5
良い	15
普通	34
望ましくない	1
悪い	0



評価	結果
大変良い	0
良い	0
普通	49
望ましくない	1
悪い	0



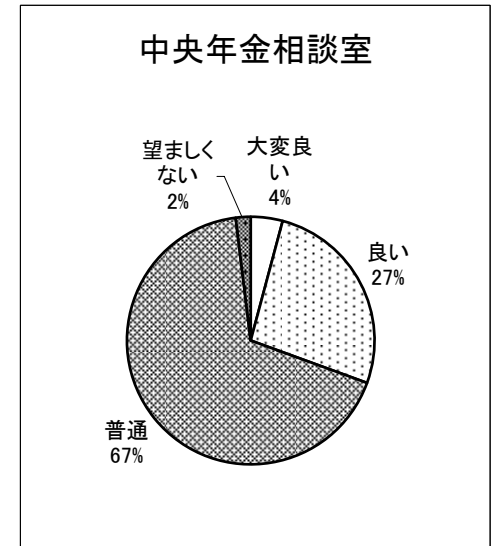
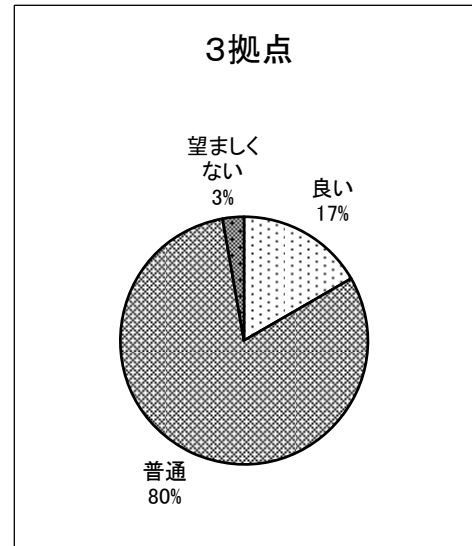
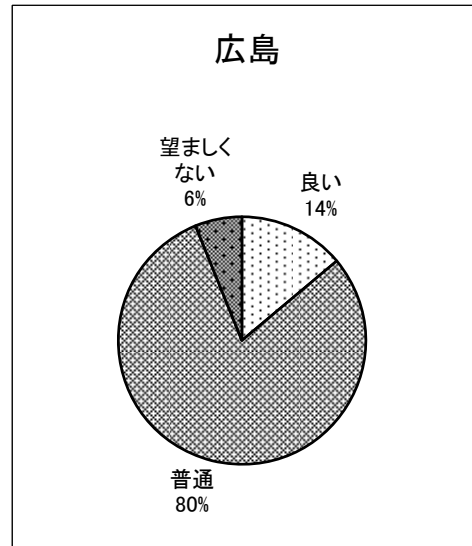
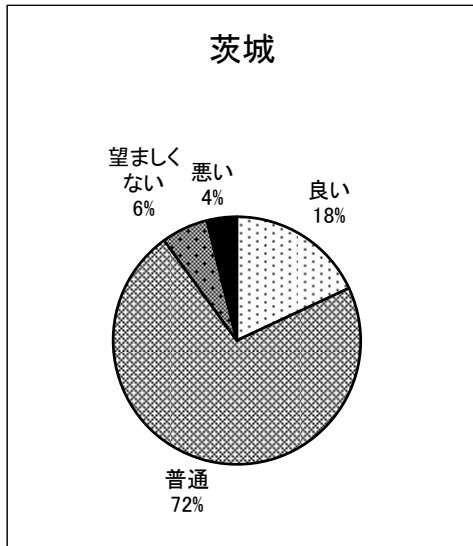
評価	結果
大変良い	0
良い	47
普通	103
望ましくない	0
悪い	0



評価	結果
大変良い	2
良い	13
普通	33
望ましくない	1
悪い	0

⑮対応：抑揚があり、表情が感じられるか

良いの割合から見ると全ての拠点において比較的高い評価となっているが、茨城は望ましくない以下の評価が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	9
普通	3	36
望ましくない	2	3
悪い	1	2

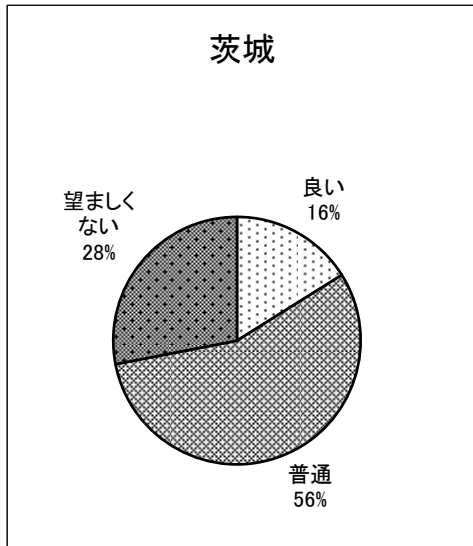
評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	7
普通	3	40
望ましくない	2	3
悪い	1	0

評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	25
普通	3	121
望ましくない	2	4
悪い	1	0

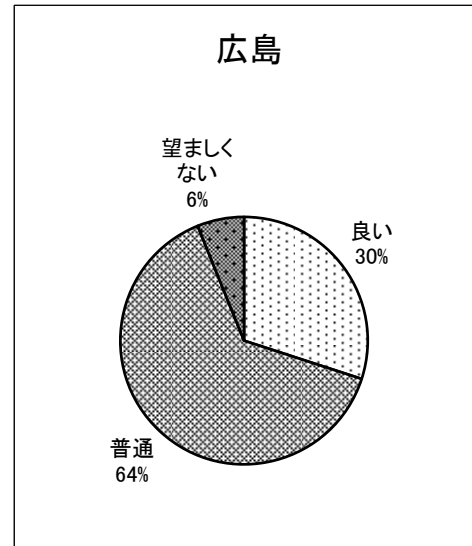
評価		結果
大変良い	5	2
良い	4	13
普通	3	33
望ましくない	2	1
悪い	1	0

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

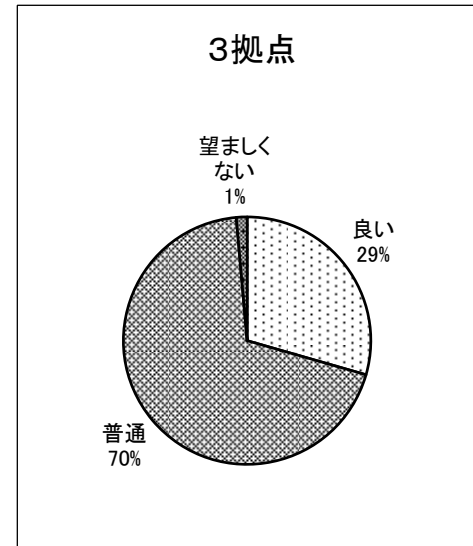
茨城以外の拠点は良い以上の評価が30%程度あり比較的高い評価となっているが、茨城は良いの評価16%に対し望ましくないの評価が28%と他の拠点に比べ低い評価である。



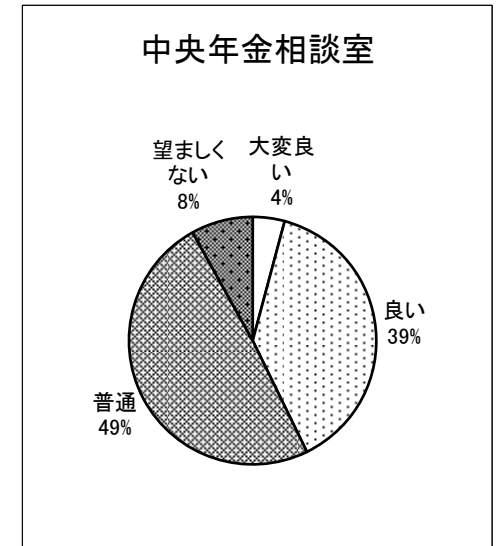
評価	結果
大変良い	5
良い	8
普通	28
望ましくない	14
悪い	0



評価	結果
大変良い	5
良い	15
普通	32
望ましくない	3
悪い	0



評価	結果
大変良い	5
良い	44
普通	104
望ましくない	2
悪い	0



評価	結果
大変良い	2
良い	19
普通	24
望ましくない	4
悪い	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	3
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	1
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	0
悪い	1	0

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

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

評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	0
普通	3	12
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	3
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	3
普通	3	3
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	3
普通	3	9
望ましくない	2	1
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	3
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	1

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	1
悪い	1	0

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

評価		結果
大変良い	5	0
良い	4	1
普通	3	1
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	0
普通	3	5
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	3.1	2.9	3.1
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	2.9	3.0	3.1	3.0	3.1	3.1
	③ 本人確認を適正に行っているか	2.8	2.4	2.8	3.0	2.8	2.3
	④ 本人確認の必要性を説明しているか	2.8	3.0	3.0	3.0	3.2	-
	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	4.0	3.0	3.0	-	-
	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	3.0	3.2	3.0	3.3	3.2
	⑦ 別な対応先を案内する場合、適正に案内しているか	3.0	3.0	3.7	3.3	3.7	5.0
	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	1.0	2.0	2.0	-	-
	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	2.6	2.5	-	3.0
	応対	⑩ 敬語は適正に使用されているか	2.9	3.0	3.1	3.1	3.0
⑪ 相手の話をむやみに中断していないか		2.9	3.0	3.2	3.0	3.3	3.3
⑫ 相づちをタイミング良く返しているか		3.0	3.0	3.0	3.0	3.1	3.0
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	3.1	3.3	3.1	3.3	3.5
⑭ 応対に目立つ癖がなく、聞き取りやすいか		3.3	3.0	3.3	3.1	3.5	3.4
⑮ 抑揚があり、表情が感じられるか		3.0	3.1	3.1	3.0	3.1	3.4
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		2.9	3.2	3.3	3.3	3.1	3.5
総合評価		2.9	3.0	3.2	3.0	3.2	3.4

