

年金事務所・年金相談センター お客様満足度アンケート

(集計結果：平成22年3月実施)

平成22年6月〇日
日本年金機構

目 次

お客様満足度アンケートの概要		
お客様満足度アンケートの目的	1
アンケートの実施方法等	1
来訪者の属性等	2
アンケート結果		
全体としての満足度	4
待ち時間の状況	5
待ち時間に対する満足度	6
説明のわかりやすさに対する満足度	8
職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度	8
電話の対応状況等	9
訪問される前の不安や疑問の解消	10
私の履歴整理表の利用状況	11
インターネットによる年金加入記録閲覧の利用状況	12
お客様からのご意見・ご要望	13
参考資料		
アンケート用紙	16
全国 集計結果表及びグラフ	17
都道府県別集計結果グラフ及び集計結果表	19

お客様満足度アンケートの概要(1)

1 お客様満足度アンケートの目的

年金事務所及び年金相談センター(以下「年金事務所等」という。)に来訪されたお客様の満足度や意見要望を把握し、「お客様へのお約束10か条」の実施状況を検証するとともに、お客様重視の姿勢で改善策を検討するなど、一層のサービスの向上を図ることを目的として、お客様満足度アンケートを実施した。

2 アンケートの実施方法等

(1) 実施施設

年金事務所(312か所)及び年金相談センター(51か所)

(2) 実施方法

平成22年3月中で年金事務所等の指定する日を実施日として、職員が相談終了後、直接アンケート用紙をお客様に配布し、専用の回収箱で回収した。

また、実施日の翌営業日から4営業日の間、アンケート用紙を窓口等に置き、お客様が任意で回答したアンケート用紙を専用の回収箱で回収した。

(3) 配付及び回収枚数

	実施日			実施日の翌営業日 からの4営業日
	配付枚数	回収枚数	回収率	回収枚数
平成22年3月	43,154 枚	31,979 枚	74.1%	8,875 枚
【参 考】				
平成21年11月18日	36,601 枚	29,333 枚	80.1%	—

お客様満足度アンケートの概要(2)

3 来訪者の属性等

(1) 来訪者の属性

	実施日												実施日の翌営業日から4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計	40歳未満	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	計
平成22年3月	1,011	999	3,751	13,298	3,503	22,562	2,961	1,708	2,071	1,731	548	9,019	763	555	1,589	4,724	1,099	8,730
	4.5%	4.4%	16.6%	58.9%	15.5%	100%	32.8%	18.9%	23.0%	19.2%	6.1%	100%	8.7%	6.4%	18.2%	54.1%	12.6%	100%
【参 考】																		
平成21年11月	944	1,030	4,365	11,925	2,282	20,546	2,826	1,689	2,010	1,196	273	7,994	-	-	-	-	-	-
	4.6%	5.0%	21.2%	58.0%	11.1%	100%	35.4%	21.1%	25.1%	15.0%	3.4%	100%						

※上段は回答者数(無回答を除く)

(2) 相談区分

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口					
	1 年金相談 (裁定請求)	2 年金相談 (1以外)	3 年金加入記録 の確認・補正	計	4 適 用 (厚年・船保)	5 国民年金	6 その他	(船 保)	(徴 収)	計
平成22年3月	9,794	10,280	2,782	22,856	4,528	3,590	1,005	—	—	9,123
	42.9%	45.0%	12.2%	100%	49.6%	39.4%	11.0%	—	—	100%
【参 考】										
平成21年11月	8,775	9,734	1,911	20,420	5,218	2,859	0	21	111	8,209
	43.0%	47.7%	9.4%	100%	63.6%	34.8%	0.0%	0.3%	1.4%	100%

※実施日の翌営業日から4営業日においては「相談区分」の記載欄なし。

お客様満足度アンケートの概要(3)

(3) 応対時間

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計	5分未満	5分～14分	15分～29分	30分～59分	60分以上	計
平成22年3月	1,039 5.0%	6,810 32.7%	8,953 42.9%	3,635 17.4%	410 2.0%	20,847 100%	3,720 44.9%	3,467 41.9%	923 11.2%	143 1.7%	25 0.3%	8,278 100%
【参 考】												
平成21年11月	1,257 6.3%	6,866 34.2%	8,375 41.8%	3,113 15.5%	439 2.2%	20,050 100%	3,919 51.6%	2,837 37.3%	701 9.2%	116 1.5%	23 0.3%	7,596 100%

※実施日の翌営業日からの4営業日においては「応対時間」の記載欄なし。

アンケート結果（1）

4 アンケート結果

(1) 全体としての満足度

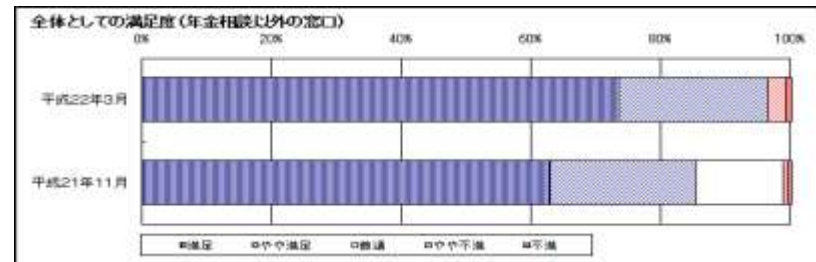
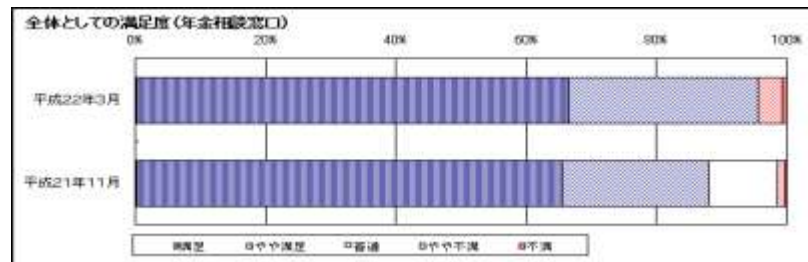
全体としての満足度について、4段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では95.5%、年金相談以外の窓口では96.5%であった。

なお、今回の調査においては、中心化傾向を排除するため、評価の方式を、従来の“5段階評価”から「普通」評価を外した“4段階評価”に変更しており、旧社会保険庁において昨年11月に実施した調査との単純な比較はできない。

また、今回の調査から実施した実施日の翌営業日からの4営業日については、「やや満足」以上の評価が94.3%であった。

	実施日												実施日の翌営業日からの4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計
平成22年3月	13,925	6,100	—	789	148	20,962	6,296	1,980	—	234	62	8,572	5,380	2,091	—	320	131	7,922
	66.4%	29.1%		3.8%	0.7%	100%	73.4%	23.1%		2.7%	0.7%	100%	67.9%	26.4%		4.0%	1.7%	100%
【参 考】																		
平成21年11月	13,279	4,590	2,105	232	77	20,283	5,030	1,793	1,068	67	28	7,986	—	—	—	—	—	—
	65.5%	22.6%	10.4%	1.1%	0.4%	100%	63.0%	22.5%	13.4%	0.8%	0.4%	100%						

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（2）

（2）待ち時間の状況

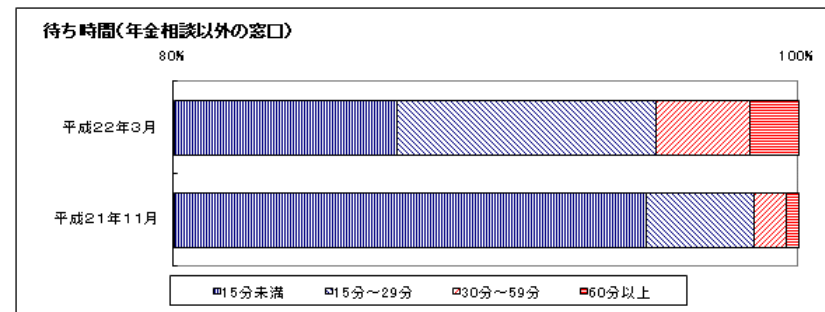
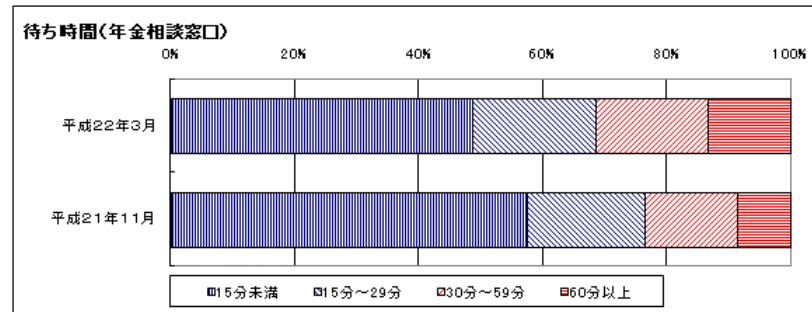
待ち時間の状況について、年金相談窓口では「15分未満」が48.6%、「15～29分」が20.1%、「30～59分」が18.0%、60分以上が13.3%であった。

年金相談以外の窓口では「15分未満」が87.1%、「15～29分」が8.3%、「30～59分」が3.0%、60分以上が1.0%であった。

また、実施日の翌営業日からの4営業日では、「15分未満」が56.8%、「15～29分」が16.8%、「30～59分」が14.7%、60分以上が11.7%であった。

	実施日														実施日の翌営業日からの4営業日							
	年金相談窓口							年金相談以外の窓口														
	15分未満 (5分未満)	15分～29分 (5分～14分)	30分～59分	1時間～1時間半未満 (60分以上)	1時間半～2時間未満 (60分以上)	2時間以上	計	15分未満 (5分未満)	15分～29分 (5分～14分)	30分～59分	1時間～1時間半未満 (60分以上)	1時間半～2時間未満 (60分以上)	2時間以上	計	15分未満 (5分未満)	15分～29分 (5分～14分)	30分～59分	1時間～1時間半未満 (60分以上)	1時間半～2時間未満 (60分以上)	2時間以上	計	
平成22年3月	9,804 48.6%	4,043 20.1%	3,624 18.0%	1,736 8.6%	667 3.3%	281 1.4%	20,155 100%	7,266 87.1%	691 8.3%	251 3.0%	83 1.0%	40 0.5%	8 0.1%	8,339 100%	4,295 56.8%	1,273 16.8%	1,108 14.7%	520 6.9%	222 2.9%	140 1.9%	7,558 100%	
【参 考】																						
平成21年11月	6,687 34.3%	4,518 23.2%	3,689 18.9%	2,920 15.0%	1,655 8.5%	19,469 100%	6,148 80.6%	1,107 14.5%	266 3.5%	78 1.0%	30 0.4%	7,629 100%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果 (3)

(3) 待ち時間に対する満足度

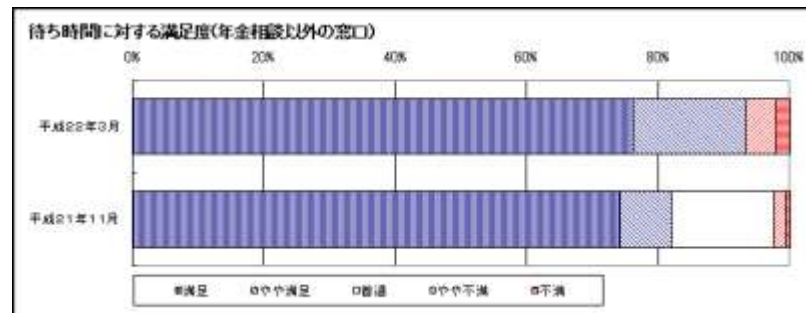
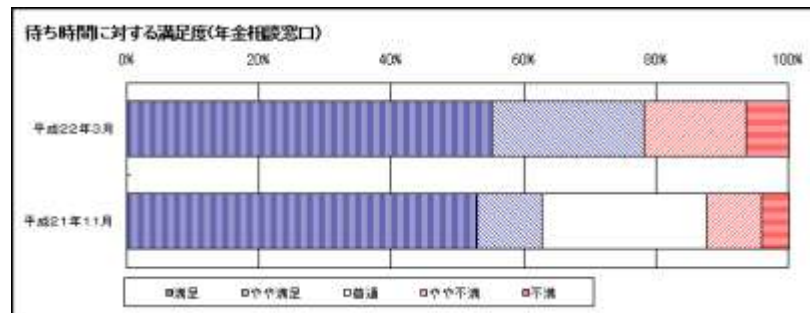
待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では78.3%、年金相談以外の窓口では93.4%であった。

今回の調査においては、全体としての満足度と同様、中心化傾向を排除するため、評価の方式を、従来の“5段階評価”から「普通」評価を外した“4段階評価”に変更しており、旧社会保険庁において昨年11月に実施した調査との単純な比較はできない。

また、実施日の翌営業日からの4営業日については、「やや満足」以上の評価が81.6%であった。

	実施日												実施日の翌営業日からの4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計
平成22年3月	11,633	4,815	—	3,216	1,348	21,012	6,556	1,477	—	405	162	8,600	4,826	1,683	—	963	507	7,979
	55.4%	22.9%		15.3%	6.4%	100%	76.2%	17.2%		4.7%	1.9%	100%	60.5%	21.1%		12.1%	6.4%	100%
【参 考】																		
平成21年11月	9,850	1,850	4,604	1,536	755	18,595	5,488	576	1,155	129	40	7,388	—	—	—	—	—	—
	53.0%	9.9%	24.8%	8.3%	4.1%	100%	74.3%	7.8%	15.6%	1.7%	0.5%	100%						

※上段は回答者数(無回答を除く)



アンケート結果（４）

〔待ち時間別の満足度〕

待ち時間別の満足度について、「やや満足」以上の評価は、「15分未満」で98.2%、「15～29分」で83.8%、「30～59分」で54.4%、「1時間～1時間半未満」で27.9%、「1時間半～2時間未満」で18.9%、「2時間以上」で9.4%と、待ち時間が長くなるにしたがって評価が低下している。

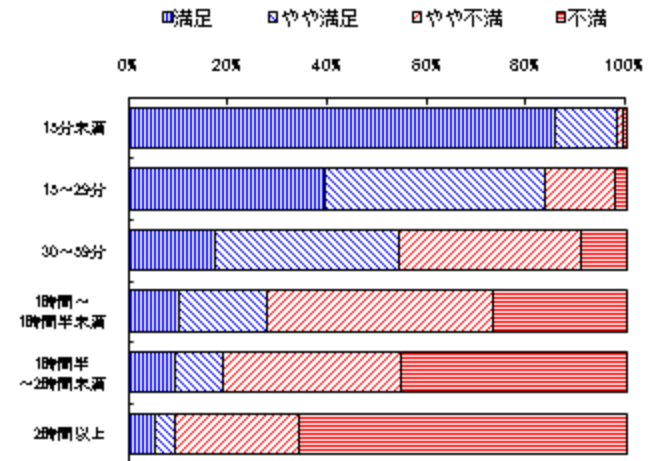
待ち時間が30分未満では、「やや満足」以上の評価は8割を超えているものの、待ち時間が30分未満のお客様の割合は76.7%であり、残りの23.3%が待ち時間が30分以上のお客様である。

「お客様へのお約束10か条」にも“お待たせ時間は30分以内を目指す”としていることもあり、待ち時間が30分を超えないようにすること、また、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、30分を超える場合にはお客様に待ち時間についての情報をお知らせするなど、適切な配慮を行うことが重要である。

○ 平成22年3月 待ち時間別の満足度

	満足	やや満足	やや不満	不満	計
15分未満	13,947 86.0%	1,974 12.2%	230 1.4%	59 0.4%	16,210 100%
15～29分	1,753 39.6%	1,955 44.2%	631 14.3%	87 2.0%	4,426 100%
30～59分	634 17.5%	1,342 36.9%	1,339 36.9%	317 8.7%	3,632 100%
1時間～ 1時間半未満	174 10.2%	301 17.7%	778 45.7%	449 26.4%	1,702 100%
1時間半～ 2時間未満	64 9.6%	62 9.3%	238 35.8%	301 45.3%	665 100%
2時間以上	14 5.2%	11 4.1%	67 25.1%	175 65.5%	267 100%

※上段は回答者数（無回答を除く）



アンケート結果 (5)

(4) 説明のわかりやすさに対する満足度

説明のわかりやすさに対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では97.8%、年金相談以外の窓口では97.5%、実施日の翌営業日からの4営業日では96.2%であった。

	実施日												実施日の翌営業日からの4営業日					
	年金相談窓口						年金相談以外の窓口											
	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計	満足	やや満足	(普通)	やや不満	不満	計
平成22年3月	17,725	3,971	—	396	99	22,191	6,907	1,715	—	172	48	8,842	6,539	1,543	—	226	93	8,401
	79.9%	17.9%		1.8%	0.4%	100%	78.1%	19.4%		1.9%	0.5%	100%	77.8%	18.4%		2.7%	1.1%	100%
【参 考】																		
平成21年11月	15,581	3,044	1,908	195	54	20,782	5,711	1,140	1,095	85	30	8,061	—	—	—	—	—	—
	75.0%	14.6%	9.2%	0.9%	0.3%	100%	70.8%	14.1%	13.6%	1.1%	0.4%	100%						

※上段は回答者数(無回答を除く)

(5) 職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度

職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では96.6%、年金相談以外の窓口では95.7%、実施日の翌営業日からの4営業日では95.1%であった。

	実施日											実施日の翌営業日からの4営業日				
	年金相談窓口					年金相談以外の窓口										
	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計	
平成22年3月	15,920	4,295	584	122	20,921	6,321	1,842	289	74	8,526	5,858	1,674	265	120	7,917	
	76.1%	20.5%	2.8%	0.6%	100%	74.1%	21.6%	3.4%	0.9%	100%	74.0%	21.1%	3.3%	1.5%	100%	

※上段は回答者数(無回答を除く)

アンケート結果（6）

（6）電話の対応状況等

年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたお客様への対応状況について、電話に3コール以内に「出た」と回答した方の割合は、年金相談窓口では56.6%、年金相談以外の窓口では57.5%、実施日の翌営業日からの4営業日では55.4%であった。

	実施日						実施日の翌営業日からの4営業日		
	年金相談窓口			年金相談以外の窓口					
	出た	出なかった	計	出た	出なかった	計	出た	出なかった	計
平成22年3月	3,986	3,057	7,043	1,439	1,065	2,504	1,592	1,281	2,873
	56.6%	43.4%	100%	57.5%	42.5%	100%	55.4%	44.6%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

また、電話の対応に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では77.3%、年金相談窓口以外の窓口では76.6%、実施日の翌営業日からの4営業日では76.4%であった。

	実施日										実施日の翌営業日からの4営業日				
	年金相談窓口					年金相談以外の窓口									
	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計	満足	やや満足	やや不満	不満	計
平成22年3月	2,787	2,199	959	509	6,454	973	816	354	191	2,334	1,084	937	402	221	2,644
	43.2%	34.1%	14.9%	7.9%	100%	41.7%	35.0%	15.2%	8.2%	100%	41.0%	35.4%	15.2%	8.4%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

アンケート結果（7）

（7）訪問される前の不安や疑問の解消

訪問される前の不安や疑問の解消されたかについて、「解消された」と回答した方の割合は、年金相談窓口では94.9%、年金相談以外の窓口では94.7%、実施日の翌営業日からの4営業日では93.7%であった。

	実施日						実施日の翌営業日からの4営業日		
	年金相談窓口			年金相談以外の窓口			解消された	解消されなかった	計
	解消された	解消されなかった	計	解消された	解消されなかった	計			
平成22年3月	19,660	1,051	20,711	7,164	401	7,565	7,277	491	7,768
	94.9%	5.1%	100%	94.7%	5.3%	100%	93.7%	6.3%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

アンケート結果（8）

（8）私の履歴整理表の利用状況

「私の履歴整理表」の利用状況について、年金相談窓口で「記入しなかった」と回答した方の割合は51.0%であり、その理由として「存在を知らなかった」と回答した方の割合がもっとも多く74.8%であった。

年金相談以外の窓口で「記入しなかった」と回答した方の割合は59.1%であり、その理由として「存在を知らなかった」と回答した方の割合がもっとも多く73.3%であった。

また、実施日の翌営業日からの4営業日で「記入しなかった」と回答した方の割合は54.2%であり、その理由として「存在を知らなかった」と回答した方の割合がもっとも多く75.0%であった。

〔私の履歴整理表の利用状況〕

	実施日						実施日の翌営業日からの4営業日		
	年金相談窓口			年金相談以外の窓口			記入した	記入しなかった	計
	記入した	記入しなかった	計	記入した	記入しなかった	計			
平成22年3月	4,021	4,185	8,206	799	1,154	1,953	1,360	1,608	2,968
	49.0%	51.0%	100%	40.9%	59.1%	100%	45.8%	54.2%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

〔私の履歴整理表を「記入しなかった」理由〕

	実施日								実施日の翌営業日からの4営業日			
	年金相談窓口				年金相談以外の窓口				存在を知らなかった	記入するのが面倒だった	内容を思い出せなかった	計
	存在を知らなかった	記入するのが面倒だった	内容を思い出せなかった	計	存在を知らなかった	記入するのが面倒だった	内容を思い出せなかった	計				
平成22年3月	2,029	263	422	2,714	592	89	127	808	805	107	161	1,073
	74.8%	9.7%	15.5%	100%	73.3%	11.0%	15.7%	100%	75.0%	10.0%	15.0%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

アンケート結果（9）

（9）インターネットによる年金加入記録閲覧の利用状況

インターネットによる年金加入記録閲覧の利用状況について、年金相談窓口で「知っている」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は41.0%であり、そのうち「利用したことはない」と回答した方を除くと16.4%であった。

年金相談以外の窓口で「知っている」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は42.4%であり、そのうち「利用したことはない」と回答した方を除くと18.8%であった。

また、実施日の翌営業日からの4営業日で「知っている」又は「知っているが利用したことはない」と回答した方の割合は43.3%であり、そのうち「利用したことはない」と回答した方を除くと16.7%であった。

	実施日								実施日の翌営業日からの4営業日			
	年金相談窓口				年金相談以外の窓口							
	知っている	知っているが利用 したことはない	知らない	計	知っている	知っているが利用 したことはない	知らない	計	知っている	知っているが利用 したことはない	知らない	計
平成22年3月	3,003	4,530	10,832	18,365	1,500	1,882	4,592	7,974	1,209	1,925	4,107	7,241
	16.4%	24.7%	59.0%	100%	18.8%	23.6%	57.6%	100%	16.7%	26.6%	56.7%	100%

※上段は回答者数（無回答を除く）

アンケート結果（10）

（10）お客様からのご意見・ご要望

アンケート用紙には、ご意見・ご要望の自由記入欄を設けており、その記入状況は以下のとおりであった。

	実施日			実施日の翌営業日からの4営業日		
	回収枚数	記入枚数	記入率	回収枚数	記入枚数	記入率
平成22年3月	31,979 枚	6,974 枚	21.8%	8,875 枚	2,146 枚	24.2%
【参 考】						
平成21年11月	29,333 枚	7,741 枚	26.4%	—	—	—

〔満足度別の内訳〕

	満足	やや満足	（普通）	やや不満	不満	計
平成22年3月	6,669	1,882	—	395	174	9,120
	73.1%	20.6%		4.3%	1.9%	100%
【参 考】						
平成21年11月	5,394	1,505	665	118	59	7,741
	69.7%	19.4%	8.6%	1.5%	0.8%	100%

〔記載内容の内訳〕

職員の接遇に関するもの	7,889 (72.8%)
待ち時間に関するもの	914 (8.4%)
施設の利用に関するもの	371 (3.4%)
電話の利用に関するもの	234 (2.2%)
その他	1,425 (13.2%)
合 計	10,833 (100.0%)

※複数の意見を記入している場合、それぞれに計上。

アンケート結果（11）

○主なご意見・ご要望の例

1. 職員の接遇に関するもの(7,889)

○接遇が良かった(7,372)

- 親切に対応してくれた。
- わかりやすく説明してもらいました。

○接遇が良くなかった(517)

- もう少しゆっくり、はっきりと説明してほしい。

2. 待ち時間に関するもの(914)

- 待ち時間が長い。(482)
- 予想より待ち時間が短かった。(241)
- 混み合っている時は窓口を増やすなど、待ち時間の短縮のため柔軟な対応をしてほしい。

3. 施設の利用に関するもの(371)

- 駐車場を増やしてほしい。
- 事務所までの案内板がなく、場所がわかりづらかった。

アンケート結果（12）

4. 電話の利用に関するもの(234)

- 電話がつながりにくい。

5. その他(1,425)

- 年金支払や厚生年金の資格取得・喪失などの処理を早くしてほしい。
- 年金請求書の添付書類の種類が多いなどの煩雑な手続きを簡素化してほしい。
- 年金振込通知書などの送付書類を見やすくしてほしい。

上記のほか、職員に対する励ましのお言葉をいただく一方で、年金記録問題などに関して厳しいご意見を頂戴しました。

あわせて、保険料を長い期間支払ったがもらえる年金額が少ない、年金の仕組みが複雑であるなどの年金制度へのご意見も頂戴しました。

※ 今回のアンケート結果については、今後、日本年金機構における窓口サービス向上のために活用することとしています。