

平成23年7月15日
日本年金機構
サービス推進部

お客様満足度アンケート・外部調査機関窓口等調査について

○ お客様満足度アンケート	・・・・・・・・・・	1
○ 外部調査機関窓口等調査	・・・・・・・・・・	35
○ 調査を踏まえた改善策の検討	・・・・・・・・・・	65

お客様満足度アンケート結果報告

(平成23年3月実施)

平成23年7月



日本年金機構

Japan Pension Service

調査概要

1 アンケートの目的

- このアンケートは、年金事務所及び街角の年金相談センター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います。

(注1) 旧社会保険庁における最後のアンケート実施は、平成21年11月であり、日本年金機構においての実施は、平成22年3月に引き続き2度目です。

2 実施対象

- 年金事務所(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所:全国社会保険労務士会連合会の委託)(以下年金事務所等という。)に来訪されたお客様。

(注2) 年金事務所については、相談内容に従い、「年金相談窓口」と「年金相談以外の窓口」(厚生年金適用調査課、厚生年金徴収課、国民年金課)に区分して集計。(厚生年金関係の窓口へは、事業所の関係の来訪が多い。)

(注3) なお、東日本大震災により、一部の年金事務所等(年金事務所8カ所、年金相談センター5カ所)で実施しておらず、集計した数値はそれらの年金事務所等を除いたものです。

3 実施日

- 平成23年3月中で年金事務所等の指定する期間(3月第2土曜日を除く連続する5営業日の間)。ただし、期間中に機構本部あての郵送封筒(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ封筒準備)がなくなった場合は、その時点で終了としました。

4 評価方法

- 「5:満足」、「4:やや満足」、「3:普通」、「2:やや不満」、「1:不満」の5段階評価で実施しました。

(注4) 平成22年3月調査(以下「前回調査」という。)においては、中心化傾向を排除すべきとのご指摘を踏まえ、従来の5段階評価から「普通」を外した4段階評価に変更しましたが、平成21年11月調査における「普通」の約7割が、前回調査では「満足」、「やや満足」へ流れる結果となりました。厳しく満足度を評価するなら5段階とすべきというのが民間では通例であるため、今回調査では従来の5段階評価に戻しました。

5 実施方法

- 年金事務所等の入口で職員が直接配布または窓口等に設置したアンケート用紙をお客様が記入し、封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんすることにより回収しました。

(注5) 前回調査においては、アンケート用紙をそのまま年金事務所等に設置した専用の回収箱に投かんする方法で実施しましたが、お客様が心理的により不満を記述しやすい方法として、アンケート用紙を封筒に入れたうえで機構本部へ郵送もしくは専用の回収箱に投かんする方法に変更しました。(郵送による回収は約1万1千枚。)

6 配布及び回収枚数

- アンケート用紙の配布枚数は、約5万枚で、回収枚数は約2万8千枚、回収率は56.3%となっています。

実施時期	配布枚数	回収枚数	回収率
平成23年3月	49,870枚	28,066枚	56.3%
(参考) 平成22年 3月	43,154枚	31,979枚	74.1%
(参考) 平成21年11月	36,601枚	29,333枚	80.1%

(注6) 回収率が前回調査と比べて17.8ポイント減少していますが、これは、アンケートの回収を年金事務所等での投かんに加え、機構本部への郵送としたため、アンケートに回答しないお客様が増加したと考えられます。

今回調査では、郵送方式を採用したため、郵送封筒を事前に各年金事務所等へ配置しましたが、「配布枚数」は、その封筒数(過去の実績を考慮し、余裕をもって各年金事務所等へ準備)であり、アンケート実施期間中に郵送封筒(アンケート用紙)を配布しきらなかった分も含まれています。

お客様の属性

1 お客様の年齢

- お客様の年齢は、年金相談窓口では、「60歳代」の割合が67.3%ともっとも多く、次に「50歳代」の割合が15.5%となっています。また、年金相談以外の窓口では、「60歳代」の割合が28.5%ともっとも多く、次に「40歳未満」の割合が23.6%となっています。

	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
平成23年3月	1,042 5.1%	914 4.5%	3,142 15.5%	13,628 67.3%	1,528 7.5%	20,254 100%	1,828 23.6%	1,287 16.6%	1,566 20.2%	2,207 28.5%	848 11.0%	7,736 100%
(参考) 平成22年3月	1,011 4.5%	999 4.4%	3,751 16.6%	13,298 58.9%	3,503 15.5%	22,562 100%	2,961 32.8%	1,708 18.9%	2,071 23.0%	1,731 19.2%	548 6.1%	9,019 100%
(参考) 平成21年11月	944 4.6%	1,030 5.0%	4,365 21.2%	11,925 58.0%	2,282 11.1%	20,546 100%	2,826 35.4%	1,689 21.1%	2,010 25.1%	1,196 15.0%	273 3.4%	7,994 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

2 訪問回数

- お客様の訪問回数は、年金相談窓口では、「初めて」の割合が31.6%でもっとも多く、次に「2回目」の割合が29.6%となっています。また、年金相談以外の窓口では、事業所関係のお客様も多いことから「5回目以上」の割合が36.6%でもっとも多く、次に「初めて」の割合が27.6%となっています。

	年金相談窓口						年金相談以外の窓口					
	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計	初めて	2回目	3回目	4回目	5回目以上	計
平成23年3月	6,367 31.6%	5,962 29.6%	3,730 18.5%	1,507 7.5%	2,569 12.8%	20,135 100%	2,118 27.6%	1,391 18.1%	985 12.8%	376 4.9%	2,816 36.6%	7,686 100%
(参考) 平成22年3月	6,581 33.0%	6,056 30.4%	3,536 17.7%	1,409 7.1%	2,353 11.8%	19,935 100%	2,178 26.1%	1,320 15.8%	895 10.7%	317 3.8%	3,622 43.5%	8,332 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

相談の状況

1 相談内容

- お客様の相談内容は、年金相談窓口では、「年金請求」の割合が46.3%ともっとも多くなっています。また、年金相談以外の窓口では、「厚生年金(加入・諸変更等)」の割合が37.6%、「国民年金(加入・免除等)」の割合は12.8%となっています。

	年金相談窓口				年金相談以外の窓口			
	1 年金請求	2 年金相談 (1以外)	3 年金加入記録 の確認・補正	計	4 厚生年金 (加入・諸変更等)	5 国民年金 (加入・免除等)	6 その他	計
平成23年3月	9,403 46.3%	8,470 41.7%	2,442 12.0%	20,315 100%	2,918 37.6%	992 12.8%	3,841 49.6%	7,751 100%
(参考)平成22年3月	9,794 42.9%	10,280 45.0%	2,782 12.2%	22,856 100%	4,528 49.6%	3,590 39.4%	1,005 11.0%	9,123 100%
(参考)平成21年11月	8,775 43.0%	9,734 47.7%	1,911 9.4%	20,420 100%	5,218 63.6%	2,859 34.8%	132 1.7%	8,209 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

2 相談時間

- お客様の相談時間は、年金相談窓口では、「5分～14分」の割合が38.4%、「15分～29分」の割合が37.3%ですが、「30分以上」の割合も15.2%あります。また、年金相談以外の窓口では、「5分未満」が43.7%でもっとも多くなっています。

	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23年3月	1,691 9.1%	7,136 38.4%	6,947 37.3%	2,453 13.2%	377 2.0%	18,604 100%	3,113 43.7%	2,612 36.7%	1,049 14.7%	306 4.3%	46 0.6%	7,126 100%
(参考)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%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

3 待ち時間

○ お客様の待ち時間は、年金相談窓口では、「15分未満」(58.8%)と「15分～29分」(21.1%)の割合の合計は79.9%であり、平成22年3月に比べると11.2ポイント増加しており、待ち時間は短縮してきています。また、年金相談以外の窓口では、「15分未満」(78.9%)と「15分～29分」(13.2%)の割合の合計は92.1%となっています。

	年金相談窓口							年金相談以外の窓口						
	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	計	15分未満	15分～29分	30分～59分	1時間～1時間半未満	1時間半～2時間未満	2時間以上	計
平成23年3月	11,206 58.8%	4,015 21.1%	2,802 14.7%	800 4.2%	160 0.8%	77 0.4%	19,060 100%	5,865 78.9%	981 13.2%	446 6.0%	108 1.5%	22 0.3%	16 0.2%	7,438 100%
(参考)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%
(参考)平成21年11月	11,205 57.5%	3,689 18.9%	2,920 15.0%	1,655 8.5%			19,469 100%	7,255 95.1%	266 3.5%	78 1.0%	30 0.4%			7,629 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

調査結果の概要

1 来訪されての満足度

(1) 全体としての満足度

- 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で83.0%（「満足」60.5%、「やや満足」22.5%）であり、年金相談以外の窓口では81.8%（「満足」62.9%、「やや満足」18.9%）でした。

	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
平成23年3月	11,331 60.5%	4,221 22.5%	2,729 14.6%	337 1.8%	117 0.6%	18,735 100%	4,580 62.9%	1,378 18.9%	1,136 15.6%	128 1.8%	54 0.7%	7,276 100%
(参考)平成22年3月	13,925 66.4%	6,100 29.1%	—	789 3.8%	148 0.7%	20,962 100%	6,296 73.4%	1,980 23.1%	—	234 2.7%	62 0.7%	8,572 100%
(参考)平成21年11月	13,279 65.5%	4,590 22.6%	2,105 10.4%	232 1.1%	77 0.4%	20,283 100%	5,030 63.0%	1,793 22.5%	1,068 13.4%	67 0.8%	28 0.4%	7,986 100%

(注)22年3月調査においては、4段階評価で実施

(2) 項目別の満足度

① 待ち時間

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で70.8%であり、年金相談以外の窓口では77.1%でした。

② 説明のわかりやすさ

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で85.4%であり、年金相談以外の窓口では83.3%でした。

③ 職員からの積極的な情報提供や説明

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で82.4%であり、年金相談以外の窓口では79.6%でした。

④ 職員のマナーや態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で86.0%であり、年金相談以外の窓口では84.0%でした。

〔項目別の「満足＋やや満足」の割合〕

	① 待ち時間		② 説明のわかりやすさ		③ 職員からの積極的な情報提供や説明		④ 職員のマナーや態度	
	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口	年金相談窓口	年金相談以外の窓口
平成23年3月	70.8%	77.1%	85.4%	83.3%	82.4%	79.6%	86.0%	84.0%
(参考)平成22年3月	78.3%	93.4%	97.8%	97.5%	96.6%	95.7%	—	—
(参考)平成21年11月	62.9%	82.1%	89.6%	84.9%	—	—	—	—

(注)22年3月調査においては、4段階評価で実施

2 電話の対応及びその満足度

来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたことのある方に電話対応及び満足度についてお聞きました。

(1) 3コール

- 3コール以内に「出た」と回答された方の割合は、年金事務所では、年金相談窓口で62.9%、年金相談以外の窓口では65.9%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」では、年金相談窓口で53.1%、年金相談以外の窓口では56.4%でした。

〔電話に3コール以内に「出た」割合〕

	平成23年3月		(参考)平成22年3月
	年金事務所	「ねんきんダイヤル」 「ねんきん定期便専用ダイヤル」	
年金相談窓口	62.9%	53.1%	56.6%
年金相談以外の窓口	65.9%	56.4%	57.5%

(注)22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

(2) 電話対応に対する満足度

- 電話対応に対する満足度については、年金事務所では、「やや満足」の以上の評価が年金相談窓口で60.5%、年金相談以外の窓口では63.0%でした。また、「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」では、年金相談窓口で52.5%、年金相談以外の窓口では54.1%でした。

〔電話対応に対する「満足」「やや満足」の割合〕

	平成23年3月		(参考)平成22年3月
	年金事務所	「ねんきんダイヤル」、 「ねんきん定期便専用ダイヤル」	
年金相談窓口	60.5%	52.5%	77.3%
年金相談以外の窓口	63.0%	54.1%	76.7%

(注)22年3月調査においては、4段階評価で実施

(注)22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

3 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 来訪されたお客様の不安や疑問に対する解消度については、来訪される前の不安や疑問が「解消された」と回答された方の割合は、年金相談窓口で95.7%、年金相談以外の窓口では97.3%でした。

〔来訪される前の不安や疑問が「解消された」割合〕

	平成23年3月	(参考)平成22年3月
年金相談窓口	95.7%	94.9%
年金相談以外の窓口	97.3%	94.7%

4 お客様にお聞きした主な自由記載

- 高齢者には、その都度、理解度を確認しながら、説明を進めてほしい。
- 待っている人数に比して、待ち時間が長いような気がする。
- 待合のイスに座っていると、中の電話の音が全部聞こえてくる。レイアウトを考えた方が良くないか。
- 年金事務所への電話は、いつかけてもつながりにくく、困っています。
- 請求に必要な書類で、戸籍謄本なのか抄本なのかわかりにくい。
- ポイントを押さえた説明で、良くわかりました。こういう職員さんも全国にたくさんいるのだろうと思いました。
- 混んでいたが、仮設テーブルをセットしてくれ、相談してくれたので、とても良かったです。
- 書類の提出は難しかったが、丁寧に教えていただきありがとうございました。

[参考]

(参考 1) 詳細結果

- 来訪されての満足度
- 電話の対応及びその満足度
- 来訪されたお客様の不安や疑問の解消
- インターネットによる年金加入記録閲覧の利用状況
- 私の履歴整理表の利用状況

(参考 2) お客様にお聞きした自由記載欄の状況

(参考 3) アンケート用紙

〔参考1〕 詳細結果

1 来訪されての満足度

(1) 全体としての満足度

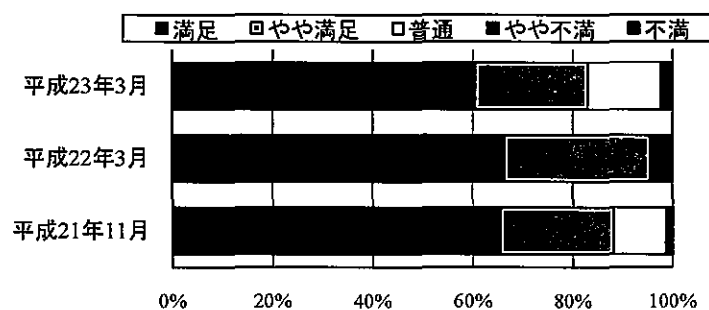
○ 全体としての満足度について、5段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で83.0%、年金相談以外の窓口では81.8%でした。

	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
平成23年3月	11,331 60.5%	4,221 22.5%	2,729 14.6%	337 1.8%	117 0.6%	18,735 100%	4,580 62.9%	1,378 18.9%	1,136 15.6%	128 1.8%	54 0.7%	7,276 100%
(参考)平成22年3月	13,925 66.4%	6,100 29.1%	—	789 3.8%	148 0.7%	20,962 100%	6,296 73.4%	1,980 23.1%	—	234 2.7%	62 0.7%	8,572 100%
(参考)平成21年11月	13,279 65.5%	4,590 22.6%	2,105 10.4%	232 1.1%	77 0.4%	20,283 100%	5,030 63.0%	1,793 22.5%	1,068 13.4%	67 0.8%	28 0.4%	7,986 100%

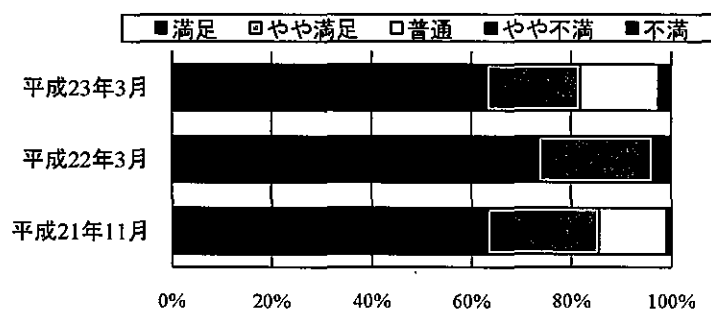
(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(注) 22年3月調査においては、4段階評価で実施

全体としての満足度(年金相談窓口)



全体としての満足度(年金相談以外の窓口)



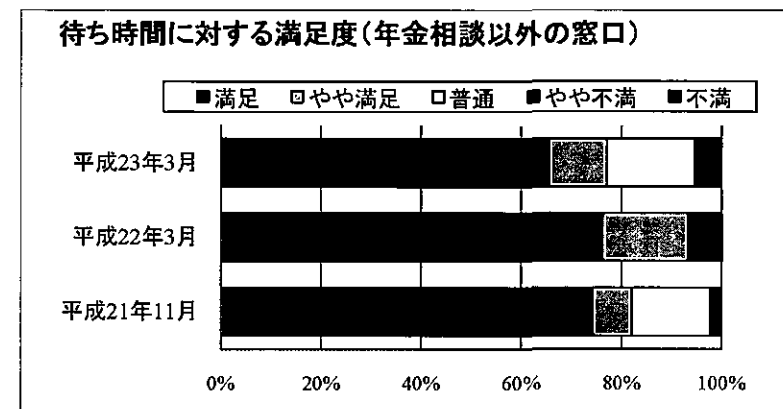
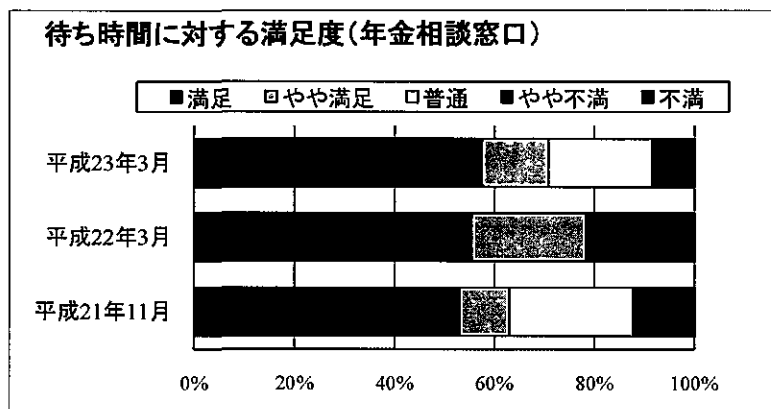
(2) 待ち時間に対する満足度

○ 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70.8%、年金相談以外の窓口では77.1%でした。

	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
平成23年3月	10,762 57.5%	2,488 13.3%	3,901 20.8%	1,155 6.2%	406 2.2%	18,712 100%	4,767 65.6%	834 11.5%	1,282 17.6%	286 3.9%	96 1.3%	7,265 100%
(参考)平成22年3月	11,633 55.4%	4,815 22.9%	—	3,216 15.3%	1,348 6.4%	21,012 100%	6,556 76.2%	1,477 17.2%	—	405 4.7%	162 1.9%	8,600 100%
(参考)平成21年11月	9,850 53.0%	1,850 9.9%	4,804 24.8%	1,536 8.3%	755 4.1%	18,595 100%	5,488 74.3%	576 7.8%	1,155 15.6%	129 1.7%	40 0.5%	7,388 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(注) 22年3月調査においては、4段階評価で実施



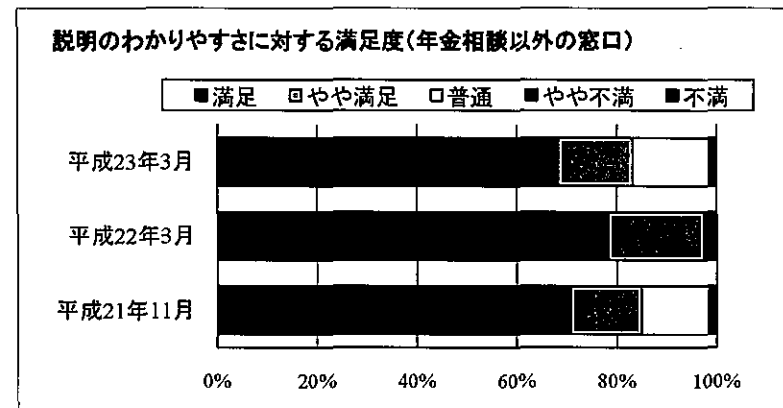
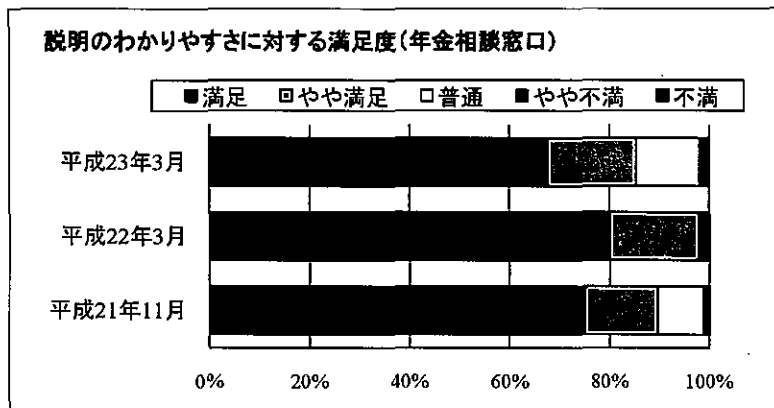
(3) 説明のわかりやすさに対する満足度

○ 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85.4%、年金相談以外の窓口では83.3%でした。

	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
平成23年3月	13,051 67.6%	3,444 17.8%	2,426 12.6%	273 1.4%	116 0.6%	19,310 100%	5,061 68.3%	1,110 15.0%	1,120 15.1%	80 1.1%	40 0.5%	7,411 100%
(参考)平成22年3月	17,725 79.9%	3,971 17.9%	—	396 1.8%	99 0.4%	22,191 100%	6,907 78.1%	1,715 19.4%	—	172 1.9%	48 0.5%	8,842 100%
(参考)平成21年11月	15,581 75.0%	3,044 14.6%	1,908 9.2%	195 0.9%	54 0.3%	20,782 100%	5,711 70.8%	1,140 14.1%	1,095 13.6%	85 1.1%	30 0.4%	8,061 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

(注)22年3月調査においては、4段階評価で実施



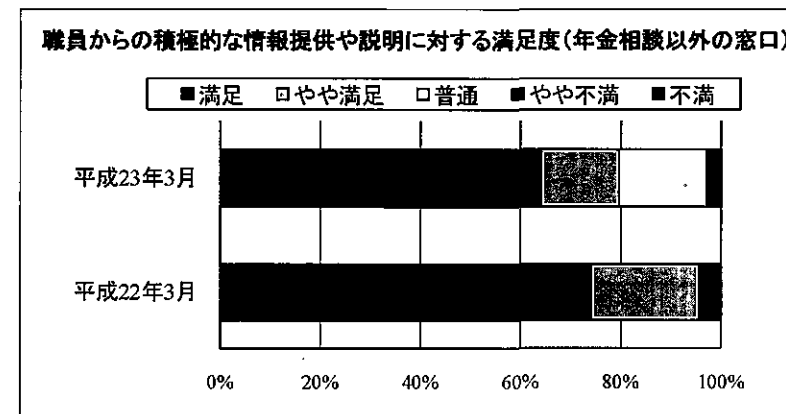
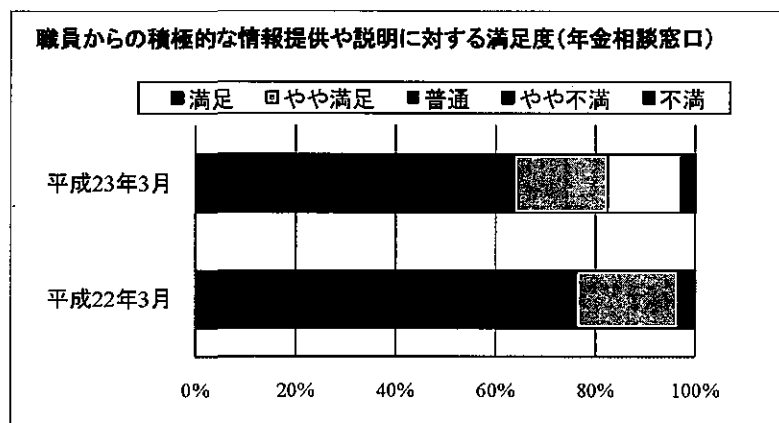
(4) 職員からの積極的な情報提供や説明に対する満足度

- 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82.4%、年金相談以外の窓口では79.6%でした。

	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
平成23年3月	11,892 63.7%	3,483 18.7%	2,767 14.8%	388 2.1%	142 0.8%	18,672 100%	4,636 64.1%	1,119 15.5%	1,277 17.6%	135 1.9%	70 1.0%	7,237 100%
(参考)平成22年3月	15,920 76.1%	4,295 20.5%	—	584 2.8%	122 0.6%	20,921 100%	6,321 74.1%	1,842 21.6%	—	289 3.4%	74 0.9%	8,526 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(注) 22年3月調査においては、4段階評価で実施

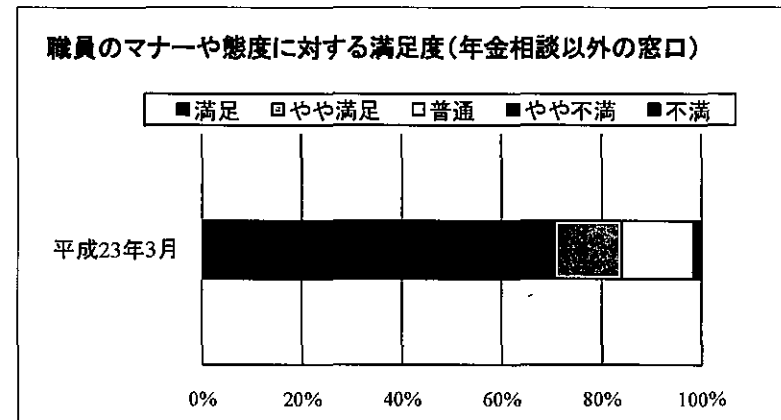
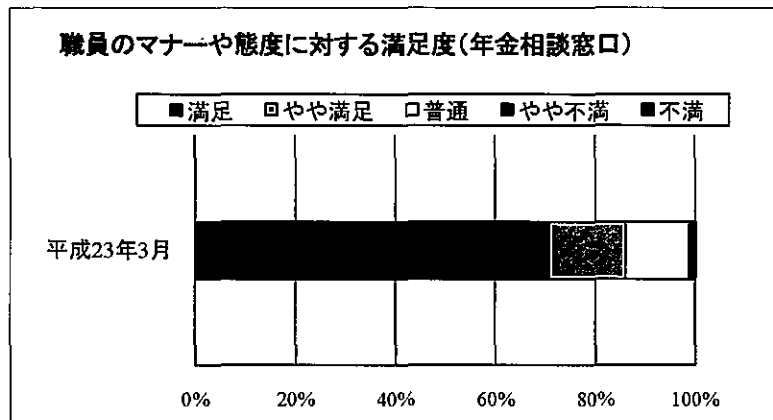


(5) 職員のマナーや態度に対する満足度

○ 職員のマナーや態度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86.0%、年金相談以外の窓口では84.0%でした。

	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
平成23年3月	13,244	2,868	2,392	169	72	18,745	5,146	978	1,043	82	39	7,288
	70.7%	15.3%	12.8%	0.9%	0.4%	100%	70.6%	13.4%	14.3%	1.1%	0.5%	100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)



〔備考1〕各項目の満足度が全体満足度に与える影響一回帰分析一

① 分析内容

- 「全体としての満足度」(5点～1点)を、下記の①～③の各満足度(5点～1点)で説明する回帰分析を行い、それぞれの満足度が「全体としての満足度」に与える影響をみました。

(注)満足度についての項目すべてに回答した25,517件のみを対象としました。

② 分析結果

- 「全体としての満足度」に与える影響については、「①説明のわかりやすさ」、「②職員のマナーや態度」、「③待ち時間」がほぼ同じ影響度をもつ結果でした。
- この分析結果からみると、待ち時間の短縮だけでなく、説明のわかりやすさ、職員のマナーや態度といった相談の質の向上についても、満足度向上に重要であることがわかります。

回 帰 係 数			
①説明のわかりやすさ(x_1)	②職員のマナーや態度(x_2)	③待ち時間(x_3)	定数項
0. 37	0. 37	0. 27	－ 0. 10

$$y(\text{全体としての満足度}) = 0.37 x_1 + 0.37 x_2 + 0.27 x_3 - 0.10$$

(注1)決定係数は0. 80(得られた回帰式で、 y の動きが80%説明できます)。

(注2)地域別(ブロック別)分析も行いましたが、大きな差異はみられませんでした。

(注3)アンケートの質問項目には、「職員からの積極的な情報提供や説明」もありましたが、この項目は、「①説明のわかりやすさ」と相関が強く(相関係数0. 84)、同時に使用すると、相互に影響が除去され、回帰係数が影響力の実勢よりも小さく示されるため、両者のうち、「①説明のわかりやすさ」のみをあてはめました。なお、「①説明のわかりやすさ」の代わりに、「職員からの積極的な情報提供や説明」をあてはめても、同様の結果が得られました。

〔備考2〕実際の待ち時間が待ち時間の満足度に与える影響－クロス集計－

① 分析内容

- 実際の待ち時間が、待ち時間の満足度とどのような関係にあるかを、クロス集計により分析。

② 分析結果

- 実際の待ち時間が30分未満であった来訪者の約81.8%が、待ち時間について、「満足」又は「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が30分以上では約27.9%でした。
- 実際の待ち時間が1時間未満であった来訪者の約75.5%が、待ち時間について、「満足」又は「やや満足」と回答しているが、実際の待ち時間が1時間以上では約18.1%でした。
- 「お客様へのお約束10か条」にあるように、待ち時間30分以内を目指しますが、まずは、1時間以内の待ち時間とすることが、お客様満足度の向上につながるものと考えられます。

実際の待ち時間別 待ち時間についての満足・やや満足の割合

		待ち時間についての満足・やや満足の割合					
		割合	累積割合				
実際の待ち時間	15分未満	89.1%	15分未満 89.1%	30分未満 81.8%	1時間未満 75.5%	1時間半未満 73.6%	2時間未満 73.2%
	15～29分	56.4%	15分以上 43.1%	30分以上 27.9%	1時間以上 18.1%	1時間半以上 15.7%	2時間以上 17.5%
	30～59分	31.5%					
	1時間～1時間半未満	18.8%					
	1時間半～2時間未満	14.8%					
	2時間以上	17.5%					

〔備考3〕年金事務所と街角の年金相談センターの区分集計

① 分析内容

- 満足度の各項目について、年金事務所と街角の年金相談センターと差異があるかを区分集計。

② 分析結果

- 各項目の満足度をみると、街角の年金相談センターでは待ち時間についての満足度が高い結果でした。
- 年金事務所での待ち時間の短縮に努めるとともに、今後とも街角の年金相談センターとの連携を図り、年金事務所、街角の年金相談センター双方ともサービスの向上に努める必要があると考えられます。

年金事務所・街角の年金相談センター別のお客様満足度の状況(平成23年3月)

項 目	年金事務所	街角の年金 相談センター	全 体
説明のわかりやすさ	85.1%	87.2%	85.4%
職員からの積極的な情報提供や説明	81.9%	85.2%	82.3%
職員のマナーや態度	85.7%	87.6%	86.0%
待ち時間	69.6%	77.6%	70.8%
全体としての満足度	82.4%	86.5%	83.0%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合(無回答を除く)

〔備考4〕現役世代と高齢世代の区分集計

① 分析内容

- 満足度の各項目について、現役世代(年齢区分が「40歳未満」、「40歳代」及び「50歳代」と高齢世代(年齢区分が「60歳代」及び「70歳以上」と差異があるかを区分集計。

② 分析結果

- 各項目の満足度を見ると、現役世代と高齢世代では差異は見られませんでした。
- 現役世代、高齢世代を通じて、他の項目に比べて、待ち時間に対する満足度が低く、待ち時間の短縮が必要と考えられます。

年齢別のお客様満足度の状況(平成23年3月実施)

項 目	現役世代	高齢世代	全 体
説明のわかりやすさ	84.3%	85.8%	85.4%
職員からの積極的な情報提供や説明	81.0%	82.8%	82.3%
職員のマナーや態度	84.1%	86.6%	86.0%
待ち時間	72.6%	70.2%	70.8%
全体としての満足度	81.6%	83.5%	83.0%

(注)お客様満足度は、年金相談窓口における「満足」と「やや満足」の割合(無回答を除く)

2 電話の対応及びその満足度

来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたことのある方に電話対応及び満足度についてお聞きしました。

(1)年金事務所

- 年金事務所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」と回答された方の割合は、年金相談窓口で62.9%、年金相談以外の窓口では65.9%でした。

	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
平成23年3月	3,745 62.9%	2,211 37.1%	5,956 100%	1,496 65.9%	774 34.1%	2,270 100%
(参考) 平成22年3月	3,986 56.6%	3,057 43.4%	7,043 100%	1,439 57.5%	1,065 42.5%	2,504 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(注) 22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

- 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60.5%、年金相談窓口以外の窓口では63.0%でした。

	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
平成23年3月	2,119 38.7%	1,194 21.8%	1,603 29.3%	341 6.2%	222 4.0%	5,479 100%	870 40.9%	469 22.1%	555 26.1%	139 6.5%	92 4.4%	2,125 100%
(参考) 平成22年3月	2,787 43.2%	2,199 34.1%	—	959 14.9%	509 7.9%	6,454 100%	973 41.7%	816 35%	—	354 15.2%	191 8.2%	2,334 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(注) 22年3月調査においては、4段階評価で実施

(注) 22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

(2)「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」

- 「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」と回答された方の割合は、年金相談窓口で53.1%、年金相談以外の窓口では56.4%でした。

	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
平成23年3月	2,344 53.1%	2,071 46.9%	4,415 100%	730 56.4%	564 43.6%	1,294 100%
(参考) 平成22年3月	3,986 58.8%	3,057 43.4%	7,043 100%	1,439 57.5%	1,065 42.5%	2,504 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(注) 22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

- 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52.5%、年金相談窓口以外の窓口では54.1%でした。

	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
平成23年3月	1,374 33.4%	784 19.1%	1,254 30.5%	424 10.3%	279 6.7%	4,115 100%	423 34.3%	244 19.8%	368 29.9%	118 9.6%	79 6.4%	1,232 100%
(参考) 平成22年3月	2,787 43.2%	2,199 34.1%	—	959 14.9%	509 7.9%	6,454 100%	973 41.7%	816 35%	—	354 15.2%	191 8.2%	2,334 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

(注) 22年3月調査においては、4段階評価で実施

(注) 22年3月調査においては、年金事務所と「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」の区分をしていない

3 来訪されたお客様の不安や疑問の解消度

- 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」と回答された方の割合は、年金相談窓口で95.7%、年金相談以外の窓口では97.3%でした。

	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
平成23年3月	12,769 95.7%	567 4.3%	13,336 100%	4,711 97.3%	131 2.7%	4,842 100%
(参考)平成22年3月	19,660 94.9%	1,051 5.1%	20,711 100%	7,164 94.7%	401 5.3%	7,565 100%

(注) 上段は回答者数(無回答を除く)

4 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」と回答された方の割合は47. 2%でした。
- 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」と回答された方の割合は45. 5%でした。

	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
平成23年3月	2,498 16.7%	4,565 30.5%	7,882 52.7%	14,945 100%	1,028 17.3%	1,677 28.2%	3,234 54.5%	5,939 100%
(参考)平成22年3月	3,003 18.4%	4,530 24.7%	10,832 59.0%	18,365 100%	1,500 18.8%	1,882 23.6%	4,592 57.6%	7,974 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

5 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「記入した」と回答された方の割合は39.9%でした。

〔私の履歴整理表の利用状況〕

	年金相談窓口		
	記入した	記入しなかった	計
平成23年3月	1,769 39.9%	2,670 60.1	4,439 100%
(参考)平成22年3月	4,021 49.0%	4,185 51.0%	8,206 100%

(注)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〕

	年金相談窓口			
	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
平成23年3月	1,471 71.8%	265 12.9%	313 15.3%	2,049 100%
(参考)平成22年3月	2,029 74.8%	263 9.7%	422 15.5%	2,714 100%

(注)上段は回答者数(無回答を除く)

〔参考2〕お客様にお聞きした自由記載欄の状況

(1)電話対応に対する満足度

- 来訪されたお客様で、以前に年金事務所や「ねんきんダイヤル」、「ねんきん定期便専用ダイヤル」へお電話されたことのある方にお聞きした電話対応に対する満足度について、「不満」、「やや不満」と回答された方に、その理由をお聞きしました。その記入状況は以下のとおりでした。

	「不満」「やや不満」と回答のあった枚数	記入枚数	記入率
平成23年3月	1,275 枚	821 枚	64.4 %

〔記載内容の内訳〕

電話が繋がらない	212件 (19.8%)
説明がわかりにくい	98件 (9.2%)
対応が良くなかった	87件 (8.1%)
その他	674件 (62.9%)
合計	1,071件 (100%)

(注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。

(注2)「その他」には、「職員の接遇態度に関するもの」、「制度に関するもの」が含まれています。(これらは、「(3)全般的なご意見・ご要望」のなかで、再整理しています。)

(2) 来訪される前の不安や疑問の解消

- 来訪される前の不安や疑問が「解消されていない」と回答された方に、その理由をお聞きしました。その記入状況は以下のとおりでした。

	「解消されていない」と回答のあった枚数	記入枚数	記入率
平成23年3月	698 枚	493 枚	70.6 %

〔 記載内容の内訳 〕

事務手続きが複雑でよくわからない	126件 (23.1%)
専門的知識が不足している	89件 (16.3%)
事務処理が遅い	42件 (7.7%)
その他	288件 (52.9%)
合計	545件 (100%)

(注1) 複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。

(注2) 「その他」には、「職員の接遇に関するもの」、「年金制度に関するもの」などが含まれています。(これらは、「(3) 全般的なご意見・ご要望」のなかで、再整理しています。)

(3)全般的なご意見・ご要望

○ アンケートでは、その他、お客様のご意見・ご要望をお聞きしました。その記入状況は以下のとおりでした。

	回収枚数	記入枚数	記入率
平成23年3月	28,066 枚	5,389 枚	19.2 %
(参考) 平成22年3月	31,979枚	6,974枚	21.8%
(参考) 平成21年11月	29,333枚	7,741枚	26.4%

(注) 自由記載欄に記入があったものは、「(1)電話対応に対する満足度」(821枚)、「(2)来訪される前の不安や疑問の解消」(493枚)を含めると、6,703枚(回収枚数の23.9%)でした。

〔自由記載欄に記入された方の 「全体としての満足度」でみた満足度別の内訳〕

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
平成23年3月	3,046 56.5%	1,084 20.1%	819 15.2%	307 5.7%	133 2.5%	5,389 100%
(参考)平成22年3月	5,107 73.2%	1,486 21.3%	—	287 4.1%	94 1.4%	6,974 100%
(参考)平成21年11月	5,394 69.7%	1,505 19.4%	665 8.6%	118 1.5%	59 0.8%	7,741 100%

(注)「全体としての満足度」について、質問に回答された方全体でみた場合、年金相談窓口の内訳は、「満足」60.5%、「やや満足」22.5%、「普通」14.6%、「やや不満」1.8%、「不満」0.6%であり、年金相談以外の窓口の内訳は、「満足」62.9%、「やや満足」18.9%、「普通」15.6%、「やや不満」1.8%、「不満」0.7%。

〔記載内容の内訳〕

職員の接遇に関するもの	5,094件 (60.5%)
待ち時間に関するもの	301件 (3.6%)
施設の利用に関するもの	264件 (3.1%)
電話の利用に関するもの	907件 (10.8%)
事務処理に関するもの	245件 (2.9%)
お客様向け文書に関するもの	99件 (1.2%)
その他	1,511件 (17.9%)
合計	8,421件 (100%)

(注1)複数の意見を記入している場合、それぞれに計上しています。
(注2)「(1)電話対応に対する満足度」、「(2)来訪される前の不安や疑問の解消」において「その他」で整理されたものを、全般的なご意見・ご要望として再度集計しています。
(注3)「その他」には、「年金制度に関するもの」、「励ましのお言葉」などが含まれています。
(注4)「職員の接遇に関するもの」のうち「親切」など対応がよかったとのご意見や「その他」のうち「励ましのお言葉」の総数は約3,100件でした。

○主なご意見・ご要望

1. 職員の接遇に関するもの

○接遇が良かった

- ポイントを押さえた説明で、良くわかりました。こういう職員さんも全国にたくさんいるのだらうと思いました。
- 混んでいたが、仮設テーブルをセットしてくれ、相談してくれたので、とても良かったです。
- 書類の提出は難しかったが、丁寧に教えていただきありがたかった。

○接遇が良くなかった

- 高齢者には、その都度、理解度を確認しながら、説明を進めてほしい。
- 日本年金機構になり、専門的な知識があまりない担当者が増えている気がする。
- 相談内容には、人に聞かれたくないこともあるので、もう少し、声を小さくして、プライバシーに配慮してほしい。

2. 待ち時間に関するもの

- 待っている人数に比して、待ち時間が長いような気がする。
- 待ち時間が短縮し、対応がスムーズになった。
- 待ち時間が長く、窓口増設をした方がよいのではないのでしょうか。

3. 施設の利用に関するもの

- 待合のイスに座っていると、中の電話の音が全部聞こえてくる。レイアウトを考えた方がよいのではないか。
- 事務所の場所がわかりにくいので、近隣の交差点などに案内表示をしてほしい。
- 駐車スペースが少ないので、増やしてほしい。
- お手洗いもきれいにしてほしい。

4. 電話の利用に関するもの

- 年金事務所への電話は、いつかけてもつながりにくく、困っています。
- 電話より、窓口でしっかりと聞いた方がよりわかりやすい。
- フリーダイヤルにしてほしい。

5. 事務処理に関するもの

- 年金の請求から支払いまでの期間が、もう少し短くなれば良いと思います。
- 年金の支給停止をしてもらうのに、事務所に行くのは不便。
- 国民年金保険料の免除手続き後のお知らせが遅い。

6. お客様向け文書に関するもの

- 年金請求書の見方と言葉の意味がわかりにくい。

7. その他

- 義務教育にて、全員に年金の件について、国が教育し、若者が進んで年金に加入するよう、年金の大切さをアピールしてください。
- アンケートにかかる費用がムダです。郵送封筒は費用のムダです。
- 相談員の異動は出来るだけしないでほしい。

その他には、上記のほか、「頑張ってください」など職員に対する励ましのお言葉をいただく一方で、「日本年金機構と名前を変えただけで済ましている」などのご意見を頂戴しました。

あわせて、「年金制度が今の時代に合わなくなっている」、「年金額が生活保護でもらえる金額より低い」、「運用3号の取り扱いについては、不公平感がないように対処してもらいたい」などの年金制度へのご意見も頂戴しました。

〔参考3〕 アンケート用紙

(表面)

お客様の声をお聞かせください

○ 日本年金機構では、年金事務所などに来訪されたお客様の満足度やご意見を把握し、より一層のサービス向上を図ることを目的として、定期的にアンケートを実施しています。

○ お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いします。

★ 次の質問について、該当する番号ひとつに○印をつけてください。

お客様の年齢 1 40歳未満 2 40歳代 3 50歳代 4 60歳代 5 70歳以上

訪問された回数 1 初めて 2 2回目 3 3回目 4 4回目 5 5回目以上

待ち時間 1 15分未満 2 15～29分 3 30～59分 4 1時間～1時間半未満
5 1時間半～2時間未満 6 2時間以上

相談内容 1 年金のご請求 2 年金のご相談(1以外) 3 年金加入記録の確認・訂正
4 厚生年金の加入や請求要手続きなど 5 国民年金の加入や保険料免除の手続きなど
6 その他

相談時間 1 5分未満 2 5～14分 3 15～29分 4 30～59分 5 1時間以上

問1 今回の来訪された満足度についてお聞かせください。次の各項目についてお答えください。

満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
① 対応のわかりやすさ	5	4	3	2	1
② 職員からの積極的な情報提供や説明	5	4	3	2	1
③ 職員のマナーや態度	5	4	3	2	1
④ 待ち時間	5	4	3	2	1
⑤ 全体としての満足度	5	4	3	2	1

問2 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」へお電話されたことのある方にお聞きします。

(1) 年金事務所にお電話されたことがある方にお聞きします。

① 電話には3コール以内に出ましたか (1 出た 2 出なかった)

② 電話の対応については満足でしたか (5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満)

(2) 「ねんきんダイヤル」や「ねんきん定期便専用ダイヤル」にお電話されたことがある方にお聞きします。

① 電話には3コール以内に出ましたか (1 出た 2 出なかった)

② 電話の対応については満足でしたか (5 満足 4 やや満足 3 普通 2 やや不満 1 不満)

上記のいずれかの質問にご回答で「やや不満」または「不満」に○をつけられた方は、その理由をお聞かせください。

【裏面に続きます。】

(裏面)

問3 来訪される前の不安や疑問は解消されましたか。 (1 解消された 2 解消されていない)

不安や疑問が解消されていない方は、その理由をお聞かせください。

問4 インターネットにより、お客様の年金加入記録をご覧になれますが、ご存じですか。

1 知っている 2 知っているが利用したことはない 3 知らない

問5 年金記録のご確認や訂正のためご相談された方にお聞きします。

「私の履歴は正確」を (1 記入した 2 記入しなかった)

問6 問5で、「私の履歴は正確」をご記入されなかった方に、その理由についてお聞きします。

1 存在を知らなかった 2 記入することが面倒だった 3 内容を思い出せなかった

その他、お客様のご意見・ご要望をお聞かせください。

★ ご協力ありがとうございました。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立らせていただきます。

★ ご記入後は、お手数ですが、専用の封筒に封入の上、日本年金機構本部までご郵送いただくか、アンケート回収箱に投かんしてください。

★ 日本年金機構本部までご郵送いただく場合は、平成23年4月10日までに、郵便ポストにご投かんください。

日本年金機構・〇〇年金事務所長

所長印： 〇〇〇〇

年金事務所等の窓口調査・電話調査
結果報告
(平成23年1月～2月実施)

平成23年7月



調 査 概 要

1 調査目的

○ この調査は、年金事務所及び街角の年金相談センターにおける窓口対応業務並びに年金事務所における電話対応業務について、外部調査機関の活用により、「お客様へのお約束10か条」及び「窓口・電話マナースタンダード10か条」の取組状況を把握し、客観的に評価することを目的としています。

(注1) 日本年金機構において、外部調査機関による窓口調査・電話調査(いわゆる「覆面調査」)を実施するのは、今回が初めてです。

2 調査対象

(1) 窓口調査

- ① 年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)及び街角の年金相談センター(51か所)
- ② 年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)

(2) 電話調査

- ① 年金相談窓口・・・年金事務所のお客様相談室(312か所)
- ② 年金相談以外の窓口・・・年金事務所の国民年金課(312か所)

(注2) 年金事務所の年金相談窓口及び電話の対応は、正規職員以外にも、准職員、特定業務契約職員及び委託を受けた社会保険労務士が対応しています。

3 調査日

(1) 窓口調査

○ 平成23年1月31日(月)～2月22日(火)

(2) 電話調査

○ 平成23年1月20日(木)～1月31日(月)

4 調査方法

- 窓口調査においては、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。年金相談では年金加入記録に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより待遇等に関する調査を行いました。
- また、電話調査においては、同様にお客様として架電。年金相談では遺族厚生年金の請求に関する相談を、年金相談以外では大学生の国民年金加入に関する相談を実際に行うことにより待遇等に関する調査を行いました。
- なお、調査にあたっては、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等、可能な範囲でより具体的な内容について、質問を行っています。

5 調査機関

- 株式会社マネジメントサポート（一般競争入札[総合評価落札方式]により選定）

調査項目と評価基準

1 来訪者(架電者)の満足度を評価するための調査

(1) 調査項目

- ① 職員のサービス態度(細目:あいさつ、言葉づかい、身だしなみ、対応の早さ、説明のわかりやすさ)
- ② 施設的环境〔窓口調査のみ〕(細目:建物内の案内表示のわかりやすさ、プライバシーの配慮、待合スペース、環境の美化・清潔感)
- ③ 訪問(架電)目的の達成度(細目:理解・納得できるような情報量と説明、適切な回答や正しい助言、不安を排除できる対応)
- ④ 全体としての満足度

(2) 評価基準〔5段階評価〕

- ・「満足」: 完璧に素晴らしく出来ている
- ・「やや満足」: 完璧ではないが出来ている
- ・「普通」: 評価すべき点もあるが、改善すべき点もある
- ・「やや不満」: 改善点が目立つ
- ・「不満」: 出来ていない

2 サービスレベルを客観的な視点で評価する調査

(1) 調査項目

- ① 職場全体によるお客様への支援体制(細目:待ち時間表示、訪問時のお客様への対応、待ち時間のお声掛け、職員の私語・談笑・節度、個人情報への配慮、記載台・相談窓口の整理整頓、「お約束10か条」の掲示場所)
- ② お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象〔窓口調査のみ〕
(細目:名札の着用・位置、服装・履物、お客様に対応する姿勢)
- ③ お客様への初期対応(細目:お客様との目線、状況に応じたあいさつ、内容にあわせた表情、お客様への共感、相談内容の確認・復唱)
- ④ お客様との相談の進め方(細目:言葉づかい、あいづち・うなずき、質問のさえぎり、質問内容を確認するための質問、クッション言葉、書類の預り方、お待たせする際のあいさつ)
- ⑤ お客様へご理解いただく姿勢(細目:プライバシーへの配慮、言葉づかい、お客様のニーズ、プライバシーに関する質問、話し方・スピード、簡潔な説明、理解度の確認、専門用語の置き換え、的確な回答、本人確認、迅速な回答)
- ⑥ 今後のお客様支援への姿勢表明(細目:お帰りの際のあいさつ、今後の支援姿勢)

(2) 評価基準〔2段階評価〕

- ・「はい」: 実践している
- ・「いいえ」: 実践していない

調査結果の概要

1 窓口調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で訪問し、窓口案内で年金相談以外の窓口へ案内されたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 来訪者の満足度

① 全体としての満足度

- ・来訪者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では74.1%（「満足」6.1%、「やや満足」68.0%）、年金相談以外の窓口では75.3%（「満足」8.3%、「やや満足」67.0%）でした。

〔全体としての満足度〕

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	6.1%	68.0%	21.2%	4.1%	0.6%
年金相談以外の窓口	8.3%	67.0%	19.6%	4.2%	0.9%

② 職員のサービス態度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。細目のなかでは、「身だしなみ」における評価が高く（年金相談窓口で91.7%、年金相談以外の窓口で93.9%）、「あいさつ」における評価が、他の細目と比べると低い（年金相談窓口で68.9%、年金相談以外の窓口で73.1%）結果でした。

③ 施設的环境

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.6%、年金相談以外の窓口で76.2%でした。細目のなかでは、「プライバシーの配慮」における評価が、他の細目と比べると低い（年金相談窓口で53.7%、年金相談以外の窓口で51.3%）結果でした。

④ 訪問目的の達成度

- ・「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で79.1%でした。細目のなかでは、「適切な回答や正しい助言」における評価が、他の細目に比べて高い（年金相談窓口で82.4%、年金相談以外の窓口で83.0%）結果でした。

（２）サービスレベル

- 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は、「実践している」割合の平均が年金相談窓口で78.5%であり、年金相談以外の窓口では79.7%でした。

- 調査項目別にみると、「お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象」と「お客様へご理解いただく姿勢」については、どちらの窓口でも実践している割合が平均より高くなっており、「今後のお客様支援への姿勢」については、他の項目に比べると、どちらの窓口でも実践している割合が低くなっています。

① 職場全体によるお客様への支援体制

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で79.0%、年金相談以外の窓口では79.4%でした。細目のなかでは、「お客様の個人情報に配慮している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で55.4%、年金相談以外の窓口で58.7%）結果でした。

② お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で83.7%、年金相談以外の窓口では86.4%でした。細目のなかでは、「名札を着用し、お客様に見える位置に着用している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口で68.6%）結果でした。

③ お客様への初期対応

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で74.2%、年金相談以外の窓口では76.2%でした。細目のなかでは、「ご相談内容を確認・復唱している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口で66.0%）結果でした。

④ お客様との相談の進め方

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で72.6%、年金相談以外の窓口では75.9%でした。細目のなかでは、「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で53.2%、年金相談以外の窓口で52.6%）結果でした。

⑤ お客様へご理解いただく姿勢

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で85.2%、年金相談以外の窓口では83.9%でした。細目のなかでは、「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口で68.9%）結果でした。

⑥ 今後のお客様支援への姿勢表明

- ・「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では69.4%でした。細目のなかでは、「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合が低い（年金相談窓口で47.9%、年金相談以外の窓口で58.3%）結果でした。

〔各項目の「実践している」割合〕

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お 客 様 と の 信頼関係づくり を目的とした 外的 印 象	お 客 様 へ の 初 期 対 応	お 客 様 と の 相談の進め方	お 客 様 へ ご理解いただく 姿 勢	今後のお客様 支援への姿勢 表 明	平 均
年金相談窓口	79.0%	83.7%	74.2%	72.6%	85.2%	62.8%	78.5%
年金相談以外 の窓口	79.4%	86.4%	76.2%	75.9%	83.9%	69.4%	79.7%

（注）表中の割合は、各項目における細目ごとの「はい(実践している)」の合計の割合(平均)

（参考）待ち時間

- 待ち時間については、「30分未満」が年金相談窓口で90.4%、年金相談以外の窓口では99.0%であり、60分未満（「30分未満」と「30～60分未満」の割合の合計）が、年金相談窓口で98.1%、年金相談以外の窓口では100%でした。

2 電話調査

年金相談窓口用の質問(参考3「質問設定内容」参照)で架電し、年金相談以外の窓口へ取り次がれたケースもありますが、これらのケースも年金相談窓口として集計しています。

(1) 架電者の満足度

① 全体としての満足度

- ・ 架電者の満足度を評価する項目のうち、「全体としての満足度」について、「やや満足」以上の評価は年金相談窓口で33.3%（「満足」6.7%、「やや満足」26.6%）、年金相談以外の窓口では35.9%（「満足」7.7%、「やや満足」28.2%）でした。

〔全体としての満足度〕

	満 足	やや満足	普 通	やや不満	不 満
年金相談窓口	6.7%	26.6%	37.2%	18.9%	10.6%
年金相談以外の窓口	7.7%	28.2%	44.2%	17.9%	2.0%

② 職員のサービス態度

- ・ 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で34.0%、年金相談以外の窓口で35.0%でした。細目については、「あいさつ」「言葉づかい」「対応の早さ」「説明のわかりやすさ」、すべての細目で40%に到達しない結果でした。

③ 架電目的の達成度

- ・ 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で32.9%、年金相談以外の窓口で30.6%でした。細目については、「理解、納得できるような情報量と説明」「適切な回答や正しい助言」「不安を排除できる対応」、すべての細目で40%に到達しない結果でした。

(2) サービスレベル

- 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は、「実践している」割合の平均が年金相談窓口で60.3%、年金相談以外の窓口では64.2%でした。
- 調査項目別にみると、「お客様への支援体制」や「お客様へご理解いただく姿勢」「今後のお客様支援への姿勢」については、どちらの窓口でも実践している割合が平均より高くなっており、「お客様への初期対応」は、他の項目に比べると、どちらの窓口でも実践している割合が低くなっています。
 - ① 職場全体によるお客様への支援体制
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で72.4%、年金相談以外の窓口では89.5%でした。細目のなかでは、「あいさつに心がこもっている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で48.7%、年金相談以外の窓口で82.1%）結果でした。
 - ② お客様への初期対応
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で26.8%、年金相談以外の窓口では35.9%でした。細目のなかでは、「ご相談内容を確認・復唱している」割合が低い（年金相談窓口で22.4%、年金相談以外の窓口で16.3%）結果でした。
 - ③ お客様との相談の進め方
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口では59.7%でした。細目のなかでは、「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合が、他に比べて低い（年金相談窓口で37.2%、年金相談以外の窓口で21.8%）結果でした。
 - ④ お客様へご理解いただく姿勢
 - ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で61.3%、年金相談以外の窓口では65.4%でした。細目のなかでは、「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合や「専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している」割合は、共に50%に到達しない結果でした。

⑤ 今後のお客様支援への姿勢表明

- ・ 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では64.9%でした。細目のなかでは、「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合が低い（年金相談窓口で40.4%、年金相談以外の窓口で46.2%）結果でした。

〔各項目の「実践している」割合〕

	職 場 全 体 によるお客様 への支援体制	お 客 様 へ の 初 期 対 応	お 客 様 と の 相 談 の 進 め 方	お 客 様 へ ご理解いただく 姿 勢	今後のお客様 支援への姿勢 表 明	平 均
年金相談窓口	72.4%	26.8%	62.5%	61.3%	62.8%	60.3%
年金相談以外 の窓口	89.5%	35.9%	59.7%	65.4%	64.9%	64.2%

（注）表中の割合は、各項目における細目ごとの「はい(実践している)」の合計の割合(平均)

（参考）受電までのコール数

- 電話に出るまでのコール数については、3コール以内が年金相談窓口で92.3%、年金相談以外の窓口では96.4%でした。
- なお、電話がつながるまでの架電回数については、1回が年金相談窓口で89.4%、年金相談以外の窓口では89.4%でした。

5

[参考]

(参考 1) 調査細目の結果①(窓口調査)
調査細目の結果②(電話調査)

(参考 2) 年金事務所と街角の年金相談センターとの比較

(参考 3) 質問設定内容

〔参考 1〕 調査細目の結果①（窓口調査）

1 来訪者の満足度（「満足＋やや満足」の割合）

（1）職員のサービス態度

- 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で83.5%でした。
- 「身だしなみ」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で91.7%、年金相談以外の窓口では93.9%でした。
- また、「あいさつ」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で68.9%、年金相談以外の窓口では73.1%であり、他の細目と比べると低い結果でした。

	あいさつ	言葉づかい	身だしなみ	対応の早さ	説明の わかりやすさ	平均
年金相談窓口	68.9%	74.9%	91.7%	75.2%	80.4%	78.3%
年金相談以外の窓口	73.1%	81.7%	93.9%	88.5%	80.2%	83.5%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

（2）施設的环境

- 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.6%、年金相談以外の窓口で76.2%でした。
- 「プライバシーの配慮」における「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では53.7%、年金相談以外の窓口では51.3%であり、他の細目と比べると低い結果でした。

	建物内の案内表示 のわかりやすさ	プライバシーの 配慮	待合スペース	環境の美化、 清潔感	平均
年金相談窓口	82.7%	53.7%	87.3%	90.9%	78.6%
年金相談以外の窓口	83.3%	51.3%	79.5%	90.7%	76.2%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

(3) 訪問目的の達成度

- 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で79.1%でした。
- 「理解、納得できるような情報量と説明」においては、年金相談窓口で78.0%、年金相談以外の窓口では76.0%、「不安を排除できる対応」においては、年金相談窓口で74.4%、年金相談以外の窓口では78.2%であり、「適切な回答や正しい助言」と比べて低い結果でした。

	理解、納得できる ような情報量と 説明であった	適切な回答や 正しい助言があった	不安を排除できる 対応であった	平 均
年金相談窓口	78.0%	82.4%	74.4%	78.3%
年金相談以外の窓口	76.0%	83.0%	78.2%	79.1%

(注) 表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル（「はい」（実践している）と回答した割合）

（１）職場全体によるお客様への支援体制

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で79.0%、年金相談以外の窓口では79.4%でした。
- 「お客様の個人情報に配慮している」割合は、年金相談窓口で55.4%、年金相談以外の窓口では58.7%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	待ち時間の 目安を表示 している	受付対応職員 がお客様を 常に意識し 訪問された お客様へ すぐに対応 している	待ち時間 について説明 し、長引く ときには 途中で一声 かけてお詫 びしている	職員の私語 や談笑が なく、節度 ある態度で 執務している	お客様の 個人情報に 配慮している (他のお客様 の名前や相 談内容が聞 こえない)	記載台や 相談窓口 の机は、 整理整頓 されている	所内に「お 客様への 約束10か 条」が客 様に見える 位置に掲 示されている	平 均
年金相談窓口	73.3%	86.2%	80.4%	91.5%	55.4%	91.5%	74.7%	79.0%
年金相談以外 の窓口	—	83.3%	92.6%	93.9%	58.7%	96.5%	76.0%	79.4%

（注）相談待ち時間の目安表示は、年金相談窓口のみ実施。人数別の待ち時間（予測）表（お待ち人数10人⇒待ち時間35分など）が「実践している」に計上されていないケースや、掲示場所がわかりにくく「実践している」に計上されていないケースがありました。

（２）お客様との信頼関係づくりを目的とした外的印象

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で83.7%、年金相談以外の窓口では86.4%でした。
- 「名札を着用し、お客様に見える位置に着用している」割合は、年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口では68.6%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	職員は名札を着用し、 お客様に見える位置に 着用している	服装、履物は清潔感・ 機能性・調和を守り、 お客様に安心感を 与えている	お客様と対応する職員は 肘をついたり、猫背での 対応ではなく、姿勢正しく お客様と正対している	平 均
年金相談窓口	63.1%	95.9%	92.0%	83.7%
年金相談以外 の窓口	68.6%	96.8%	93.9%	86.4%

(3) お客様への初期対応

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で74.2%、年金相談以外の窓口では76.2%でした。
- 「状況に応じたあいさつ言葉がある」割合は、年金相談窓口で72.5%、年金相談以外の窓口では71.8%であり、「ご相談内容を確認・復唱している」割合は、年金相談窓口で63.1%、年金相談以外の窓口では66.0%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	お客様と目線を合わせ、親身に関わろうという信頼感が持てる	「おはようございます」「お待たせしました」等状況に応じたあいさつ言葉があり、心がこもっている	話の内容に合わせた表情がある	お客様の「心配だ」「不安だ」という投げかけの言葉に対し、共感することが出来る	正しいご相談を承る為に、ご相談内容を確認・復唱している	平均
年金相談窓口	85.1%	72.5%	76.3%	74.1%	63.1%	74.2%
年金相談以外の窓口	90.1%	71.8%	78.2%	75.0%	66.0%	76.2%

(注) 相談内容の確認・復唱については、調査設計上、「実践している」とする基準を設けることは困難という事情があります。

(4) お客様との相談の進め方

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で72.6%、年金相談以外の窓口では75.9%でした。
- 「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合は、年金相談窓口で53.2%、年金相談以外の窓口では52.6%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	対応に適した言葉づかいを用いている（「お客様」「〇〇様」「私ども」）	話の内容に合わせた表情があり、あいづちやうなずきをこまめに入れている	お客様の話や質問を遮らず、最後まで話を良く聞いている	お客様の質問を確認する為の質問を行っている	職員が質問する際には、会話の随所にクッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている	書類をお預かりする際は両手で預かり、また、差し出している	お待たせする際に「少々お待ち下さい」会話の再開時に「お待たせいたしました」とお伝えしている	平均
年金相談窓口	77.1%	78.0%	88.4%	70.5%	53.2%	72.2%	69.1%	72.6%
年金相談以外の窓口	83.7%	79.8%	91.0%	79.8%	52.6%	69.9%	74.4%	75.9%

(注) クッション言葉としては、『失礼ですが』『恐れ入りますが』などが考えられます。

(5) お客様へご理解いただく姿勢

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で85.2%、年金相談以外の窓口では83.9%でした。
- 「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合は、年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口では68.9%であり、他の細目と比べて低い結果でした。

	プライバシーを配慮した声である	対象者に合わせた言葉をつかい、不快感を与えていない	お客様の状況やニーズに即した内容で話をしている	プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している	話し方はお客様が聞き取りやすいスピードである	説明する際は、簡潔に分かりやすく話している	一方的に説明することなく、お客様の理解度を確認しながら話している	専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している	曖昧な表現はなく、基本的な知識を持ち合わせ、的確な回答をしている	お客様の「名前」「住所」「基礎年金番号」などを適宜確認し、正確に承っている	その場で質問に対する回答が出来る	平均
年金相談窓口	87.9%	84.3%	92.6%	62.5%	89.5%	87.6%	78.8%	88.7%	89.3%	83.2%	93.1%	85.2%
年金相談以外の窓口	88.1%	86.5%	92.3%	68.9%	82.7%	88.1%	75.0%	92.3%	92.0%	60.9%	95.5%	83.9%

(注) 年金に関するご相談は、その内容自体がプライバシーに関することであり、お客様へプライバシーに関することをお聞きする際に、そのすべての状況で、理由を明確に説明することは困難という事情はあります。

(6) 今後のお客様支援への姿勢表明

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では69.4%でした。
- 「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合は、年金相談窓口で47.9%、年金相談以外の窓口では58.3%でした。

	お客様がお帰りの際には「ありがとうございました」「お気をつけてお帰り下さい」等のあいさつ言葉がある	今後について「また何かございましたら」等引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している	平均
年金相談窓口	77.7%	47.9%	62.8%
年金相談以外の窓口	80.4%	58.3%	69.4%

〔備考1〕ご本人の基礎年金番号の加入記録だけでは受給資格期間を満たさなかったケース

- 年金相談窓口では、年金加入記録に関する相談を行った際に、ご本人の加入記録だけでは年金の受給資格期間を満たさなかったケースが128ケースあり、そのうち、「受給資格期間を満たすための積極的な対応が出来る」割合は、93.0%でした。

	他の年金加入記録や合算対象期間（カラ期間）の確認をするなど受給資格期間を満たすための積極的な対応が出来る
年金相談窓口	93.0%

（注）実践していない9ケースのうち8ケースにおいては、調査員が40歳代の方でした。今回の調査は、調査員自身の加入記録をもとに相談していますので、40歳代の方は、将来に向かっての年金加入で受給資格期間を満たす可能性があり、合算対象期間（カラ期間）の確認などは行わなかったケースもあると考えられます。

〔備考2〕名刺の受け渡し

- 年金相談窓口で、「名刺をお渡ししている」割合は25.6%でした。

	きちんと名刺をお渡ししている
年金相談窓口	25.6%

（注）年金相談窓口では、相談されたお客様に名刺をお渡しすることとなっています（委託して窓口に立っていただいている社会保険労務士の方にも、極力、名刺をお渡しいただくよう依頼しています）が、今回の調査では、年金相談窓口用の質問で訪問し、案内窓口で、年金相談以外の窓口へ案内されたケースも年金相談窓口として集計していることを考慮する必要があります。

調査細目の結果②（電話調査）

1 架電者の満足度（「満足＋やや満足」の割合）

（１）職員のサービス対応

- 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で３４．０％、年金相談以外の窓口で３５．０％でした。
- どちらの窓口もすべての細目で「やや満足」以上の評価が４０％に到達しない結果でした。

	あ い さ つ	言 葉 づ か い	対 応 の 早 さ	説 明 の わ か り や す さ	平 均
年金相談窓口	32.4%	34.3%	33.1%	36.2%	34.0%
年金相談以外の窓口	38.4%	39.7%	29.2%	32.7%	35.0%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

（２）架電目的の達成度

- 「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口で３２．９％、年金相談以外の窓口で３０．６％でした。
- どちらの窓口もすべての細目で「やや満足」以上の評価が４０％に到達しない結果でした。

	理 解、納 得 可 能 な 情 報 量 と 説 明 で あ っ た	適 切 な 回 答 や 正 しい 助 言 が あ っ た	不 安 を 排 除 可 能 な 対 応 で あ っ た	平 均
年金相談窓口	35.6%	37.8%	25.3%	32.9%
年金相談以外の窓口	33.3%	28.6%	29.8%	30.6%

（注）表中の割合は、各細目における「満足」と「やや満足」の割合の合計

2 サービスレベル（「はい」（実践している）と回答した割合）

（１）職場全体によるお客様への支援体制

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で72.4%、年金相談以外の窓口では89.5%でした。
- 「あいさつに心がこもっている」割合は、年金相談窓口で48.7%、年金相談以外の窓口では82.1%であり、「所属名を名乗っている」「氏名の名乗りがある」割合に比べて、年金相談窓口は低い結果でした。

	所 属 名 を 名 乗 っ て い る	氏 名 の 名 乗 り が あ る	「お待たせ致しました」等、状況に応じたあいさつに心がこもっている	平 均
年金相談窓口	86.2%	82.4%	48.7%	72.4%
年金相談以外の窓口	95.2%	91.3%	82.1%	89.5%

（２）お客様への初期対応

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で26.8%、年金相談以外の窓口では35.9%でした。
- 「ご相談内容を確認・復唱している」割合は、年金相談窓口で22.4%、年金相談以外の窓口では16.3%でした。

	お客様の「心配だ」「不安だ」という投げかけの言葉に対し、共感することが出来る	お客様の相談内容を正しく承る為に、ご相談内容を確認・復唱している	平 均
年金相談窓口	31.1%	22.4%	26.8%
年金相談以外の窓口	55.4%	16.3%	35.9%

（注）相談内容の確認・復唱については、調査設計上、「実践している」とする基準を設けることは困難という事情があります。

(3) お客様との相談の進め方

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.5%、年金相談以外の窓口では59.7%でした。
- 「クッション言葉が入り、ソフトな印象を与えている」割合は、年金相談窓口で37.2%、年金相談以外の窓口では21.8%であり、他の細目に比べて低い結果でした。

	対応に適した言葉遣いを用いている （「お客様」「〇〇様」「私ども」）	話の内容に合わせた声の 表情である	相槌や頷きをこまめに 入れている	お客様の話や質問を遮らず 最後まで話を聞いている	お客様の質問を確認するた めの質問を行っている	クッション言葉が入り、 ソフトな印象を与えている	お待たせする際に「少々お待ち下さい」 会話の再開時に「お待たせ致しました」 とお伝えしている	平 均
年金相談窓口	55.4%	51.0%	76.9%	68.3%	69.9%	37.2%	78.5%	62.5%
年金相談以外の窓口	51.9%	68.9%	85.6%	78.2%	45.5%	21.8%	65.7%	59.7%

（注）クッション言葉としては、『失礼ですが』『恐れ入りますが』などが考えられます。

(4) お客様へご理解いただく姿勢

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で61.3%、年金相談以外の窓口では65.4%でした。
- 「プライバシーに関することをお聞きする際には、理由を明確に説明している」割合は、年金相談窓口で42.6%、年金相談以外の窓口では47.8%であり、「専門用語は分かりやすい言葉に置き換えて説明している」割合は、年金相談窓口で43.9%、年金相談以外の窓口では38.5%であり、共に50%に到達しない結果でした。

	プ ラ イ バ シ ー を 配 慮 し た 節 度 あ る 声 で あ る	語 尾 が 伸 び ず、滑 舌 も 良 く、声 量 も 十 分 で あ る	対 象 者 に 合 わ せ た 言 葉 を つ か い、 お 客 様 に 不 快 感 を 与 え て い な い	プ ラ イ バ シ ー に 関 す る こ と を お 聞 き す る 際 に は、理 由 を 明 確 に 説 明 し て い る	話 し 方 は 簡 潔 に 分 かり や す く 話 し て い る	一 方 的 に 説 明 す る こ と な く、お 客 様 の 理 解 度 を 確 認 し な が ら 話 し て い る	専 門 用 語 は 分 かり や す い 言 葉 に 置 き 換 え て 説 明 し て い る	曖 昧 な 表 現 は な く、基 本 的 な 知 識 を 持 ち 合 わ せ、的 確 な 回 答 を し て い る	そ の 場 で 質 問 に 対 す る 回 答 が 出 来 て い る	平 均	
年金相談窓口	67.3%	43.3%	44.6%	42.6%	77.6%	69.2%	54.8%	43.9%	81.7%	88.5%	61.3%
年金相談以外 の窓口	90.1%	53.8%	69.9%	47.8%	74.0%	69.9%	52.6%	38.5%	71.8%	85.9%	65.4%

（注）年金に関するご相談は、その内容自体がプライバシーに関することであり、お客様へプライバシーに関することをお聞きする際に、そのすべての状況で、理由を明確に説明することは困難という事情があります。

(5) 今後のお客様支援への姿勢表明

- 「実践している」割合は、年金相談窓口で62.8%、年金相談以外の窓口では64.9%でした。
- 「引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している」割合は、年金相談窓口で40.4%、年金相談以外の窓口では46.2%でした。

	お客様が切電の際には「ありがとうございました」等のあいさつ言葉がある	今後について「また何かございましたら」等引き続きお客様の支援に努めたいという姿勢を示している	平 均
年金相談窓口	85.3%	40.4%	62.8%
年金相談以外の窓口	83.7%	46.2%	64.9%

〔参考 2〕 年金事務所と街角の年金相談センターとの比較

1 来訪者の満足度

○ 年金相談窓口における「やや満足」以上の評価を、年金事務所と街角の年金相談センターで比較すると、年金事務所で74.1%、街角の年金相談センターでは74.5%であり、ほぼ同じ結果でした。

	満	足	やや満足	普通	やや不満	不満
年金事務所	5.8%	68.3%	21.8%	3.8%	0.3%	
街角の年金 相談センター	7.8%	66.7%	17.6%	5.9%	2.0%	

2 サービスレベル

○ 年金相談窓口において、実践している割合を年金事務所と街角の年金相談センターで比較すると、調査項目別の傾向は同じでした。

	職場全体 によるお客様 への支援体制	お客様との 信頼関係づくり を目的とした 外的印象	お客様への 初期対応	お客様との 相談の進め方	お客様へ ご理解いただく 姿勢	今後のお客様 支援への姿勢 表明	平均
年金事務所	80.1%	85.4%	75.1%	73.2%	85.6%	63.6%	79.3%
街角の年金 相談センター	72.0%	73.2%	68.6%	69.2%	82.9%	57.8%	73.7%

(注) 表中の割合は、各項目における細目ごとの「はい(実践している)」の合計の割合(平均)

〔参考 3〕 質問設定内容

1 窓口調査

(1) 年金相談窓口

年金加入記録の相談（次の①～⑤の何れかの質問）

- ①「学生時代に年金を払っていたか確認したい。親が払っていると言っていたような気がするが、よくわからなくて心配になってしまった」
- ②「25年以上年金を納めていたら早めに年金を受け取れると聞いた。改めて考えてみると自分がいつから年金を納めているかはっきり覚えていない。いつから納めているか心配になってしまったので、念のため確認したい。」
- ③「●年前に転職をしたが、その頃すごく忙しくてバタバタしていて、きちんと手続きしていたかよく覚えていない。ちょっと不安になったので、空白の期間がないか確認したい」
- ④「結婚する時、氏名変更等の手続きをきちんとしたタイミングで出来ているか不安になってしまった。すごくバタバタしていたので、手続きが遅くなって空白の期間があるかどうか確認した」
- ⑤「自分が年金の受給資格期間を満たしているか心配になってしまった。念のため確認したい。あと、条件によっては年金を早くもらうことが出来ると聞いた。条件に当てはまるか？」

(2) 年金相談以外の窓口

大学生の年金加入についての相談。

- 「大学生の子供（もしくは甥・姪・孫・兄弟・親戚など）が今度20歳になる。大学生でも国民年金には加入するのか？」

2 電話調査

(1) 年金相談窓口

遺族厚生年金を請求する者に代わって電話相談。

○「義理の父親(もしくは兄・弟など)が亡くなって、まだ年金をもらっていない義理の母(もしくは義理の姉・義理の妹など)が遺族年金の請求をするには、どのような書類をそろえなければならないか？」

(2) 年金相談以外の窓口

大学生の年金加入についての相談。

○「大学生の子供(もしくは甥・姪・孫・兄弟・親戚など)が今度20歳になる。大学生でも国民年金には加入するのか？」

調査を踏まえた改善策の検討

1 相談関係

(1) プライバシーへの配慮（設備）

- プライバシーに配慮した設備となっているか点検を実施し、この結果を踏まえＬ字パーティション、パンフレットスタンド等の設置など、必要な改善を進めていきます。
(昨年度も相談窓口を中心にプライバシー確保のための設備改善を行ったが、今年度は国民年金課窓口も対象とし、チェックを行った上で一層の改善を図ります。)

(2) 年金事務所の電話対応

- 年金相談講師養成研修において、平成２３年４月からロールプレイング形式で電話相談対応の研修を実施しており、引き続き、研修を実施するとともに、ブロック本部及び年金事務所が行う年金相談研修において、電話相談研修を取り入れ積極的に実施します。

(3) 待ち時間表示

- わかりやすい「待ち時間表示」となるよう、表示の仕方及び掲示場所について改善を進めるとともに、混雑する都市部を中心に順次、相談窓口に待ち人数、待ち時間をリアルタイムで表示可能な大型ディスプレイの設置を検討していきます。(平成２３年３月より南関東ブロック４８事務所で試行導入)

(4) 研修の充実

- 相談講師養成研修や窓口装置の研修用デモシステムの活用により研修の充実を図るとともに、新規相談従事者となる職員、特定業務契約職員に対しスキルチェック（テスト）を実施し、必要な研修やＯＪＴを実施します。更に、相談業務を委託する社会保険労務士についても、社会保険労務士会の実施する研修に協力し、テキストやテスト、窓口装置用研修モデルの提供を行います。

2 接遇関係

- マナースタンダード実践テキストについて、今回の結果を踏まえ、「あいさつ」「ご質問内容の確認・復唱」「クッション言葉」を中心に見直しを行い、研修を進めます。
- サービス研修について、マナースタンダード実践テキストのDVDなどを活用し、また、ロールプレイングを導入する等により、実践的な研修を実施します。
- お客様への接し方についても、担当者の名前がお客様にわかりやすく見えるよう、一層の改善を図ります。
- 社会保険労務士会にも、マナースタンダード実践テキストのDVDを提供し、接遇の向上に活用してもらうこととします。

(参考) 調査の改善

(1) お客様満足度アンケート

- 今回の調査では、全般的な自由記載に加え、「電話対応に対する不満」の具体的理由及び「来訪されての不安や疑問が解消されなかった」具体的理由についても自由記載をお願いしましたが、かえって自由記載が混乱してしまう傾向があり、自由記載欄の工夫が必要と考えられます。
- 質問項目については、再度調査の必要性も踏まえ、精査することとします。

(2) 窓口覆面実態調査

- 質問については、相談時の最初の質問設定だけでなく、相談員の回答を想定したシナリオを設定し、調査項目についてより適切に評価できる内容に改善を検討していきます。(例えば、大学生の国民年金加入の質問に関連し、学生納付特例や加入手続等に関連づけるなど)
- 評価基準については、質問などに対して、相談員がどのような対応をした場合に「実践している」と評価すればよいか、あらかじめ指標を設定するなど、調査項目についてより客観的に評価できる基準に改善を検討していきます。(例えば、質問事項に応じた重要事項の復唱のポイント等)