

**コールセンターお客様満足度調査（CS調査）
結果報告
（平成25年1月実施）**

平成25年6月



日本年金機構

Japan Pension Service

（年金相談部）

コールセンターのお客様満足度調査結果の概要

①お客様満足度調査の概要	・コールセンターの対応品質の現状を把握するため、相談をいただいたお客様にアンケートはがきを送付し、お客様満足度調査の協力を依頼する。
②実施期間	平成25年1月22日(火)から24日(木)
③実施方法等	<p>・コールセンターにお電話をいただいたお客様のうち、お名前と住所をお聞きしたお客様に対してアンケートはがきを送付し、回答を返信していただくようお願いする。4問の設問に5段階(「満足」、「ほぼ満足」、「普通」、「やや不満」、「不満」)で回答していただくほか、「ねんきんダイヤル」をまた利用したいか、自由記入欄にやや不満、不満の理由等の記入をお願いする。</p> <p>(注)従来(平成21、22年度)は、お電話いただいたお客様の電話を転送し、音声自動応答によるアンケートに答えていただく方式で実施。平成23年度より現在の方式に変更。</p>
④調査対象件数	10,456件 【うち調査に協力いただいた件数】 6,700件(64.1%)
⑤調査結果の概要	<p>設問1(「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 81.5% 【前回調査】 82.9%</p> <p>設問2(オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 81.0% 【前回調査】 82.3%</p> <p>設問3(オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 83.5% 【前回調査】 84.9%</p> <p>設問4(お客様の問題・疑問は解消されましたか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 82.1% 【前回調査】 83.0%</p> <p>設問5(「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。)</p> <p>「満足」「ほぼ満足」 96.9% 【前回調査】 93.0%</p> <p>(注)第1～第3のコールセンター別にみても若干の差はあるものの、大差はない。</p>

	<p>自由記入欄「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他お気づきの点がありましたらお書きください。</p> <p>[記入件数 : 1,389件]</p> <ul style="list-style-type: none">・お礼 47.2%・コールセンターへの苦情・要望 32.5% （「説明がわかりにくい」、「話すスピードが速い」、「電話が繋がらない」等）・コールセンター以外への苦情・要望 11.2% （「送付物がわかりにくい」、「年金制度への苦情」、「事務処理が遅い」等）
--	---

コールセンターお客様満足度調査(CS調査)

I 調査方法等

II アンケートの回答結果

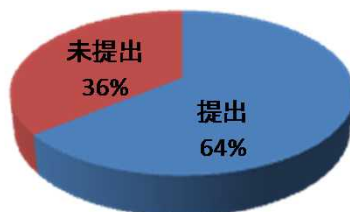
[参考]コールセンターの状況

I 調査方法等

○ コールセンターお客様満足度調査(以下、「CS調査」という。)は、平成25年1月22日から24日までに「ねんきんダイヤル」にお電話をいただいたお客様のうち、お名前とご住所をお聞きした全てのお客様にアンケートはがきを送付して実施しました。

	送付件数	回答件数	回答率
第1コールセンター	2,454 件	1,362件	55.5%
第2コールセンター	3,839 件	2,529件	65.9%
第3コールセンター	4,163 件	2,809件	67.5%
全 体	10,456 件	6,700件	64.1%

回答率(全体)
10,456件送付



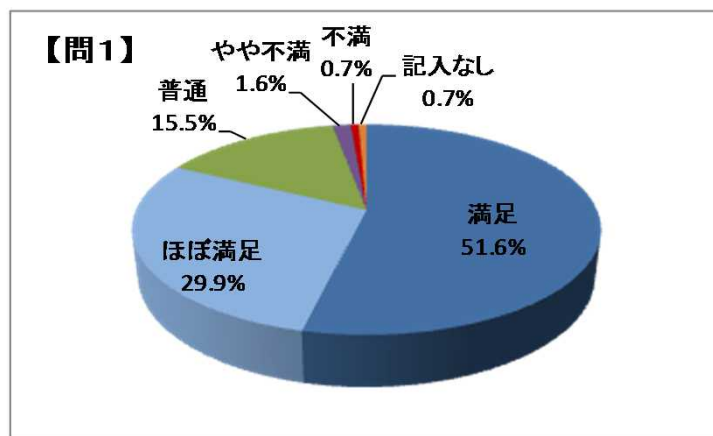
- ・送付件数10,456件に対して6,700件(64.1%) (平成25年3月1日現在)の回答があった。(平成23年度実績:送付件数20,360件、回答率56.1%)
- ・昨年以上に、お客様が「ねんきんダイヤル」に対して高い関心を持っていることが伺える結果となった。
- ・第1コールセンターは海外からの電話を集中して受電していること(海外居住者はCS調査対象外)が、送付件数が低い一つの原因と考えられる。

Ⅱ アンケートの回答結果

○【問1】「ねんきんダイヤル」の対応はいかがでしたか。

問1は、コールセンターの対応に対するお客様の全体的な印象をお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	677件(49.7%)	422件(31.0%)	229件(16.8%)	15件(1.1%)	9件(0.7%)
第2コールセンター	1,384件(54.8%)	722件(28.6%)	364件(14.4%)	35件(1.4%)	13件(0.5%)
第3コールセンター	1,254件(49.4%)	780件(30.7%)	405件(16.0%)	54件(2.1%)	24件(0.9%)
全 体	3,315件(51.6%)	1,924件(29.9%)	998件(15.5%)	104件(1.6%)	46件(0.7%)
(参考)平成24年1月	(55.8%)	(27.1%)	(14.3%)	(1.4%)	(1.0%)

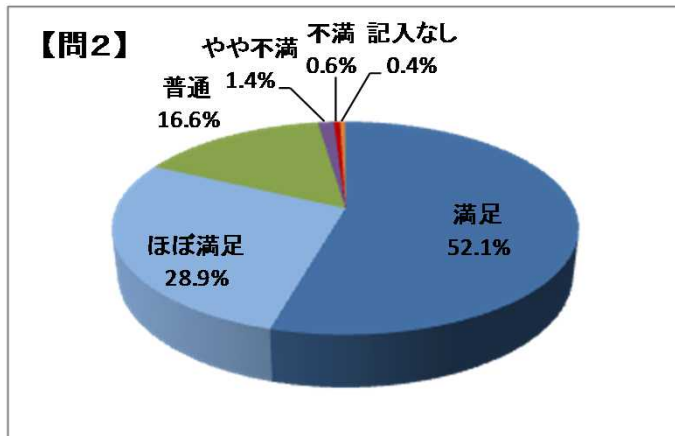


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は、約81.5%であった。
- ・コールセンターの対応に対して全体的によい印象を持っていただいていることがわかる。
- ・満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【問2】オペレーターの言葉づかい、話すスピードはいかがでしたか。

問2は、お客様に対するオペレーターの話すスピードが適切であったかお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	674件(49.9%)	423件(31.3%)	222(16.4%)	19(1.4%)	7件(0.5%)
第2コールセンター	1,396件(55.2%)	690件(27.3%)	390(15.4%)	31件(1.2%)	13件(0.5%)
第3コールセンター	1,273件(50.3%)	738件(29.2%)	450(17.8%)	40件(1.6%)	17件(0.7%)
全 体	3,343件(52.1%)	1,851件(28.9%)	1,062件(16.6%)	90件(1.4%)	37件(0.6%)
(参考)平成24年1月	(56.9%)	(25.4%)	(15.4%)	(1.4%)	(0.5%)

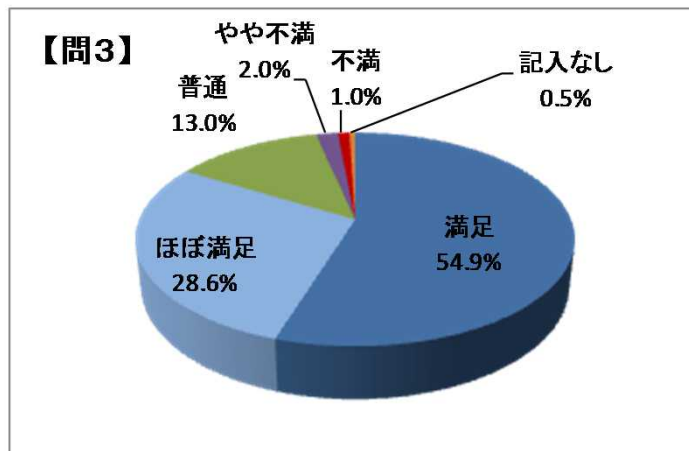


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約81.0%であった。
- ・オペレータの言葉づかいや話すスピードは概ねお客様に満足していただいていることがわかる。
- ・満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【問3】オペレーターはお客様の話を最後まで聞き、内容をしっかりと理解していましたか。

問3は、オペレーターがお客様の話を傾聴し、的確に相談内容を把握できているかお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	701件(52.9%)	393件(29.7%)	186件(14.0%)	21件(1.6%)	13件(1.0%)
第2コールセンター	1,461件(57.8%)	693件(27.4%)	300件(11.9%)	44件(1.7%)	21件(0.8%)
第3コールセンター	1,339件(53.1%)	739件(29.3%)	340件(13.5%)	59件(2.3%)	31件(1.2%)
全 体	3,501件(54.9%)	1,825件(28.6%)	826件(13.0%)	124件(1.9%)	65件(1.0%)
(参考)平成24年1月	(58.6%)	(26.3%)	(11.6%)	(2.2%)	(0.8%)

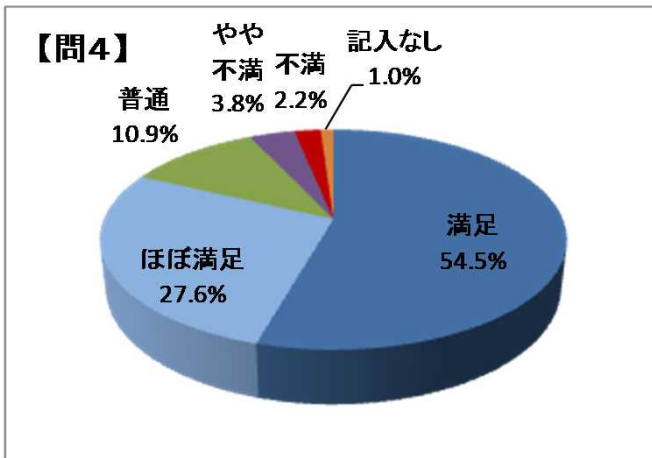


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約83.5%であった。
- ・オペレーターは概ねお客様の話をよく聞き、相談内容を把握していることがわかる。
- ・この設問においても、満足の割合は、第2コールセンターがやや高くなっている。

○【問4】 お客様の問題・疑問は解決されましたか。

問4は、コールセンターへ相談したことにより、お客様の問題・疑問が解決できたかお聞きしています。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
第1コールセンター	711件 (53.4%)	367件 (27.6%)	163件 (12.2%)	49件 (3.7%)	24件 (1.8%)
第2コールセンター	1,458件 (57.7%)	660件 (26.1%)	252件 (10.0%)	83件 (3.3%)	48件 (1.9%)
第3コールセンター	1,303件 (51.8%)	733件 (29.1%)	282件 (11.2%)	109件 (4.3%)	66件 (2.6%)
全 体	3,472件 (54.5%)	1,760件 (27.6%)	697件 (10.9%)	241件 (3.8%)	138件 (2.2%)
(参考)平成24年1月	(57.2%)	(25.8%)	(10.3%)	(3.7%)	(2.3%)

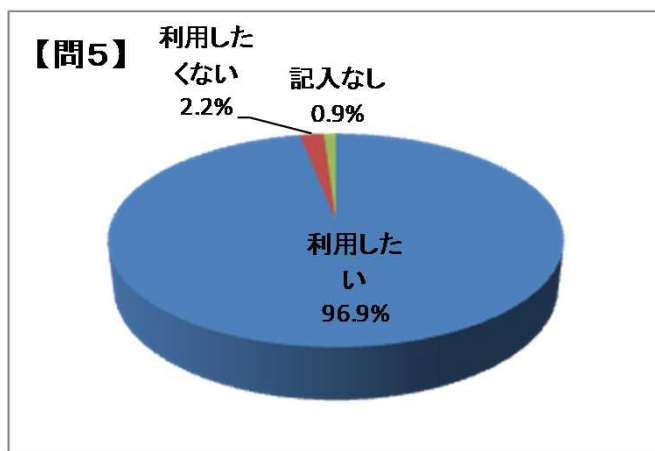


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、「満足」、「ほぼ満足」とお答えいただいたお客様は約82.1%であった。
- ・問題解決のためには、コールセンターで行える業務の範囲を超える場合もあるが、概ねお客様の問題や疑問が解決できていることがわかる。

○ 【問5】「ねんきんダイヤル」をまた利用したいですか。

問5は、お客様が「ねんきんダイヤル」を利用した結果、再度、「ねんきんダイヤル」を利用したいかお聞きしています。

	利用したい	利用したくない
第1コールセンター	1,323件 (97.1%)	27件 (2.0%)
第2コールセンター	2,452件 (97.0%)	51件 (2.0%)
第3コールセンター	2,715件 (96.7%)	67件 (2.4%)
全 体	6,490件 (96.9%)	145件 (2.2%)
(参考)平成24年1月	(93.0%)	(3.9%)

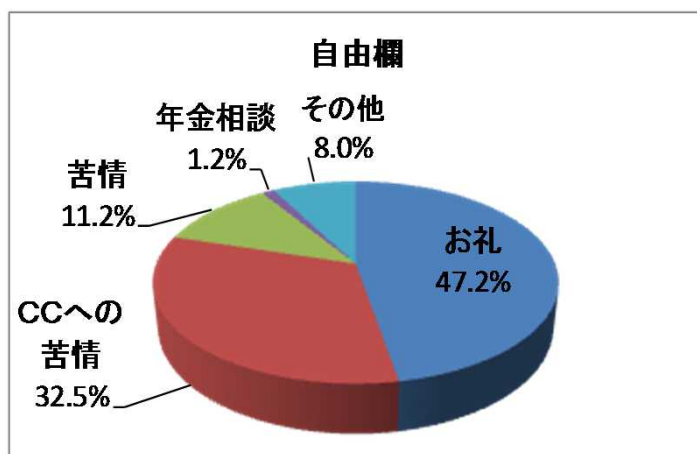


- ・アンケートの回答をいただいたお客様のうち、利用したいとお答えいただいたお客様は約96.9%であった。また、利用したくないお客様の中には、利用する予定がないお客様も含まれている。
- ・「ねんきんダイヤル」の対応で概ね満足していただいた結果、再度、利用したいという回答につながっていると考えられる。

○【自由記入欄】「やや不満」「不満」にチェックされた方はその理由をお書きください。その他、お気づきの点がありましたらお書きください。

お客様が「ねんきんダイヤル」を利用して「やや不満」「不満」と感じた具体的理由や気付いた点等をお聞きしています。

	お礼	コールセンターへの苦情	その他の苦情	年金相談	その他
第1コールセンター	171件(48.0%)	114件(32.0%)	45件(12.6%)	4件(1.1%)	22件(6.2%)
第2コールセンター	250件(50.7%)	143件(29.0%)	48件(9.7%)	7件(1.4%)	45件(9.1%)
第3コールセンター	234件(43.3%)	194件(35.9%)	63件(11.7%)	5件(0.9%)	44件(8.1%)
全体	655件(47.2%)	451件(32.5%)	156件(11.2%)	16件(1.2%)	111件(8.0%)
(参考)平成24年1月	(47.1%)	(29.3%)	(16.9%)	(1.2%)	(5.5%)



・アンケートの自由記入欄に記入いただいたお客様は、1,389件で全体6,700件の20.7%であった。そのうち、お礼が47.2%、コールセンターに対する苦情・要望が32.5%、コールセンター以外への苦情・要望が11.2%であった。

自由記入欄の内容別件数表

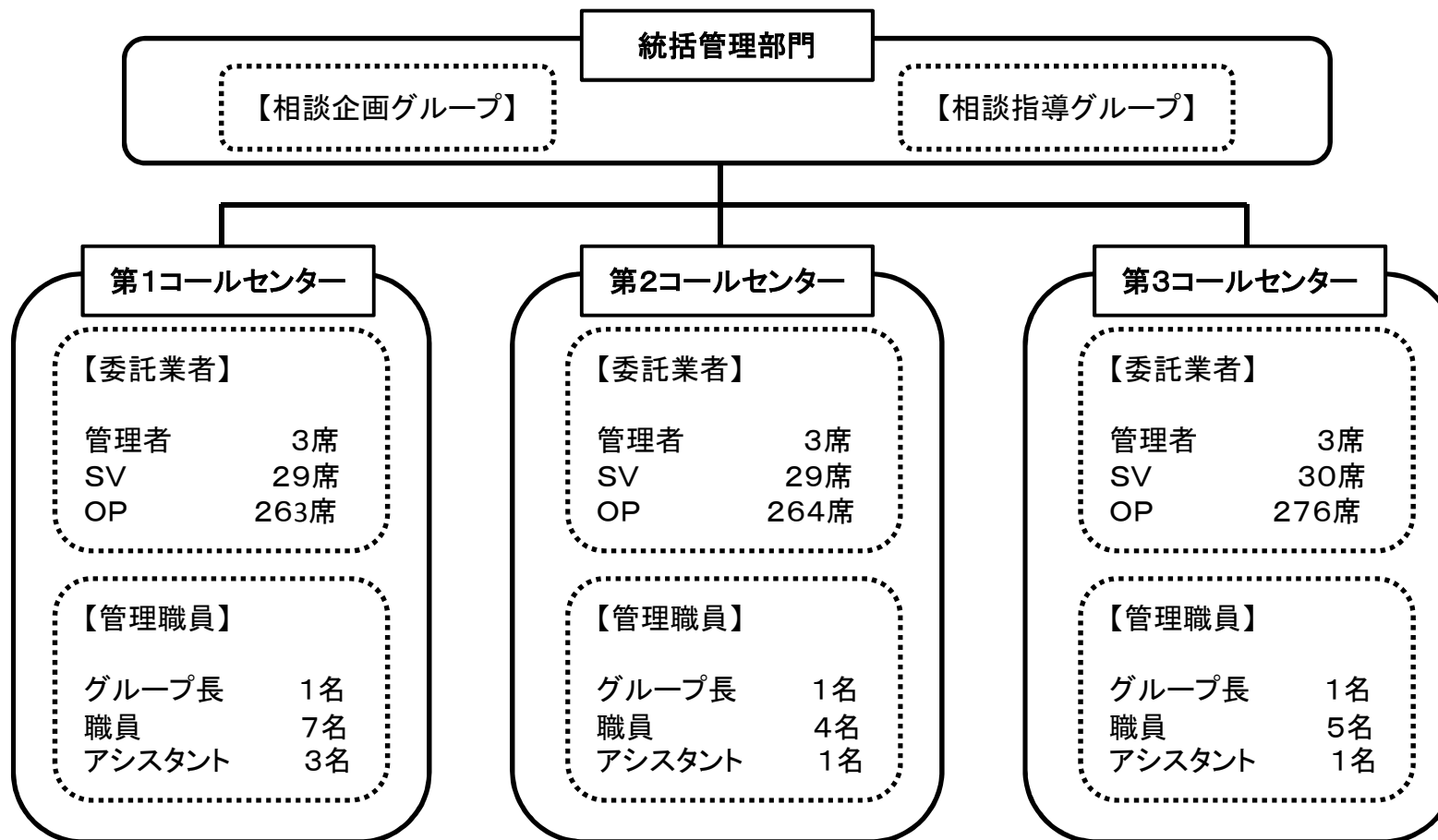
	全体		第1CC		第2CC		第3CC	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
お礼	655件	47.2% (47.1%)	171件	48.0% (46.4%)	250件	50.7% (48.3%)	234件	43.3% (46.4%)
コールセンターへの苦情・要望	451件	32.5% (29.3%)	114件	32.0% (27.8%)	143件	29.0% (29.3%)	194件	35.9% (29.9%)
相談内容 (回答が分かりにくい、専門用語で説明された、 何度も保留にされた、オペレーターの知識不足等)	180件	13.0% (13.2%)	49件	13.8% (11.8%)	55件	11.2% (12.6%)	76件	14.1% (14.4%)
相談対応 (話すスピードが速い、事務的な対応等)	92件	6.6% (5.6%)	21件	5.9% (7.4%)	42件	8.5% (6.1%)	29件	5.4% (4.4%)
電話関係 (つながらない、ガイダンス、電話操作、通話料等)	90件	6.5% (4.8%)	28件	7.9% (3.7%)	28件	5.7% (5.3%)	34件	6.3% (4.9%)
アンケート (無駄である、送付の時期等)	27件	1.9% (1.5%)	7件	2.0% (2.2%)	7件	1.4% (1.1%)	13件	2.4% (1.5%)
その他 (送付物の到着が遅い、個人情報の確認項目が多い等)	62件	4.5% (4.1%)	9件	2.5% (2.8%)	11件	2.2% (4.2%)	42件	7.8% (4.7%)
コールセンター以外への苦情・要望	156件	11.2% (16.9%)	45件	12.6% (18.4%)	48件	9.7% (16.6%)	63件	11.7% (16.5%)
送付物 (分かりにくい、送付時期が遅い等)	61件	4.4% (6.0%)	13件	3.7% (6.1%)	21件	4.3% (5.5%)	27件	5.0% (6.3%)
年金制度・事務処理 (年金額の改定、提出した書類の事務処理が遅い等)	74件	5.3% (8.0%)	24件	6.7% (8.3%)	20件	4.1% (7.6%)	30件	5.6% (8.2%)
その他 (年金事務所の対応、市区町村との連携等)	21件	1.5% (2.9%)	8件	2.2% (4.0%)	7件	1.4% (3.4%)	6件	1.1% (2.0%)
年金相談	16件	1.2% (1.2%)	4件	1.1% (2.0%)	7件	1.4% (1.4%)	5件	0.9% (0.7%)
その他	111件	8.0% (5.5%)	22件	6.2% (5.4%)	45件	9.1% (4.5%)	44件	8.1% (6.5%)
合計	1,389件	100.0% (100.0%)	356件	100.0% (100.0%)	493件	100.0% (100.0%)	540件	100.0% (100.0%)

(注) 割合欄の()内は前年実施分の割合である。

[参考] コールセンターの状況

○ コールセンターの組織

- 第1コールセンター・東京(大森)、第2コールセンター・福岡(博多)、第3コールセンター・宮城(仙台)に300人規模のコールセンターを設置
- 運営は、総合評価落札方式による外部委託(インバウンド型アウトソーシング)



○ コールセンターの事業概況（応答率）

平成24年度は、復興税の影響で2月に応答率が低下したが、年間を通して通知書の分散発送、コールセンターの運用見直し、ガイダンスの変更等により、応答率は昨年比べて改善した。

【平成21年度】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	1,104,266	531,765	1,064,092	437,662	493,543	366,752	1,029,710	1,014,318	461,177	693,098	1,254,970	646,856	9,098,209	758,184	ブース数: (21.4~21.6) 645席 (21.7~22.3) 745席
応答呼数	339,361	264,184	325,026	283,564	293,822	262,075	361,431	400,555	312,765	393,643	400,961	393,863	4,031,250	335,938	
応答率	30.7%	49.7%	30.5%	64.8%	59.5%	71.5%	35.1%	39.5%	67.8%	56.8%	31.9%	60.9%	44.3%	49.9%	

【平成22年度】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	533,765	346,591	909,593	350,422	417,301	322,982	802,687	867,817	367,155	581,433	943,297	463,978	6,907,021	575,585	通常期ブース数: 745席 繁忙期ブース数: (22.11、23.1~23.3) 845席
応答呼数	359,329	245,372	344,412	268,922	283,045	252,585	350,517	454,781	282,551	369,875	426,005	312,461	3,949,855	329,155	
応答率	67.3%	70.8%	37.9%	76.7%	67.8%	78.2%	43.7%	52.4%	77.5%	63.6%	45.2%	67.3%	57.1%	62.4%	

【平成23年度】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	622,063	632,732	1,470,092	298,372	342,292	273,682	687,399	583,263	340,188	475,180	638,995	412,110	6,776,368	564,697	通常期ブース数: (4月~) 745席 (6月~) 785席 繁忙期ブース数: (23.11、24.1~24.3) 885席
応答呼数	319,093	270,968	377,573	251,294	282,527	234,916	349,048	452,892	292,435	380,333	504,806	356,527	4,072,412	339,368	
応答率	51.3%	42.8%	25.7%	84.2%	82.5%	85.8%	50.8%	77.6%	86.0%	80.0%	79.0%	86.5%	60.1%	69.4%	

【平成24年度】

(単位:件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	各月平均	備考
総呼数	429,549	299,318	788,928	309,086	375,667	265,770	701,134	446,215	319,355	463,056	672,059	395,487	5,465,624	455,469	通常期ブース数: (4月~) 785席 繁忙期ブース数: (6月、10月) 845席 (24.11、25.1~25.3) 885席
応答呼数	339,681	266,920	399,420	282,652	332,692	245,534	482,852	408,515	289,605	410,318	481,525	360,752	4,300,466	358,372	
応答率	79.1%	89.2%	50.6%	91.4%	88.6%	92.4%	68.9%	91.6%	90.7%	88.6%	71.6%	91.2%	78.7%	82.8%	



(注1) 社会保険料控除証明書の専用ダイヤルとして、11月から3月までの間、別の電話番号で50席併設(上記の総呼数等には含まれていない)

(注2) 偶数月15日に年金振込