

平成 22 年 7 月 27 日
日本年金機構
サービス推進部

年金事務所・年金相談センター お客様満足度アンケート (6月21日公表)の追加的分析

1. 満足度へ影響を与える要因の分析

(1) 分析内容

次の質問について、「④全体としての満足度」を、①～③の各満足度で説明する回帰分析を行い、それぞれの満足度が④に与える影響をみる。

今回来訪されての満足度についてお伺いします。次の各項目についてお答えください。

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
①説明のわかりやすさ	4	3	2	1
②職員からの積極的な情報提供や説明	4	3	2	1
③待ち時間	4	3	2	1
④全体としての満足度	4	3	2	1

(注1) 実施日分のみ分析。

(注2) ①～④のすべてに回答した 28,843 件のみを対象。

(2) 分析結果

○「④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職員からの積極的な情報提供や説明」、「③待ち時間」がほぼ同じ影響力を持つ。

回帰係数			
①説明のわかりやすさ (x_1)	②職員からの積極的な情報提供や説明 (x_2)	③待ち時間 (x_3)	定数項
0. 33	0. 34	0. 29	0. 15

$$y \text{ (全体としての満足度)} = 0. 33 x_1 + 0. 34 x_2 + 0. 29 x_3 + 0. 15$$

(注1) 決定係数は 0. 67 (得られた回帰式で、 y の動きが 67% 説明できる)。

(注2) 地域別 (ブロック別) 分析も行ったが、大きな差異はみられなかった。

(3) 改善の方向

この分析結果からみると、待ち時間の短縮だけでなく、わかりやすさ、積極的な情報提供といった、相談の質の向上についても、満足度向上に重要である。

2. 待ち時間満足度と実際の待ち時間の関係

(1) 分析内容

次の質問から、実際の待ち時間が、待ち時間の満足度（不満足度）とどのような関係にあるかを、クロス集計により分析する。

- 実際の待ち時間：「☆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。」
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」、「5. 1時間半～2時間未満」、「6. 2時間以上」
- 待ち時間の満足度：「問1 今回来訪されての満足度についてお伺いします。次の各項目についてお答えください。」－「③待ち時間」
(選択肢)「4. 満足」、「3. やや満足」、「2. やや不満」、「1. 不満」

(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95%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42%であった。
- 実際の待ち時間が1時間未満であった来訪者の約89%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24%であった。

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	98.2%	15分未満 98.2%	30分未満	1時間未満		
	15～29分	83.8%	15分以上 59.0%	95.1%	89.0%	1時間半未満	2時間未満 83.4%
	30～59分	54.4%		30分以上	1時間以上	85.0%	
	1時間～1時間半未満	27.9%		41.5%	23.8%	1時間半以上	2時間以上 9.4%
	1時間半～2時間未満	18.9%				16.2%	
	2時間以上	9.4%					

(注1) 実施日分のみの分析。

(注2) 実際の待ち時間と、待ち時間の満足度の両方に回答した26,902件のみを対象。

(注3) 地域別（ブロック別）分析も行ったが、大きな差異はみられなかった。

(3) 改善の方向

「お客様へのお約束10か条」にあるように、待ち時間30分以内を目指すこととするが、まずは1時間以内の待ち時間とすることが、顧客満足度向上につながる。

3. 年金事務所と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、年金事務所と年金相談センターと差異があるか、区分集計を行う。

(2) 分析結果

- 各項目の満足度をみると、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。

年金事務所・年金相談センター別のお客様満足度の状況(平成22年3月)

項目	年金事務所	年金相談センター	全体
説明のわかりやすさ	97.8%	97.9%	97.8%
職員からの積極的な情報提供や説明	96.6%	96.8%	96.6%
待ち時間	77.1%	87.5%	78.3%
全体としての満足度	95.3%	97.1%	95.5%

(注) お客様満足度は、実施日分の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)。

[参考] 3月、6月の待ち時間の状況(13時時点平均)

- ・年金事務所(312か所) 【3月】 32分 → 【6月】 16分
- ・年金相談センター(51か所) 【3月】 21分 → 【6月】 8分

(3) 改善の方向

- 年金事務所での待ち時間短縮に努める。
- 今後とも年金相談センターとの連携を図り、年金事務所、年金相談センター、双方ともサービスの向上に努める。

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、区分集計を行う。

(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ない。

年齢別のお客様満足度の状況(平成22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	97.5%	97.9%	97.8%
職員からの積極的な情報提供や説明	96.1%	96.8%	96.6%
待ち時間	78.9%	78.1%	78.3%
全体としての満足度	94.8%	95.8%	95.5%

(注) お客様満足度は、実施日分の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)。

[参考] 実施日分の年金相談窓口における回答者の年齢別件数および割合

年齢区分	年金事務所	年金相談センター	全体
40歳未満	913 (4.5%)	98 (3.9%)	1,011 (4.4%)
40歳代	916 (4.5%)	83 (3.3%)	999 (4.4%)
50歳代	3,360 (16.5%)	391 (15.4%)	3,751 (16.4%)
60歳代	11,674 (57.5%)	1,624 (63.9%)	13,298 (58.2%)
70歳以上	3,187 (15.7%)	316 (12.4%)	3,503 (15.3%)
不明(年齢未回答)	263 (1.3%)	31 (1.2%)	294 (1.3%)
計	20,313 (100.0%)	2,543 (100.0%)	22,856 (100.0%)

(3) 改善の方向

- 現役世代、高齢世代を通じて、待ち時間に対する満足度が低く、待ち時間短縮が必要。

— 参考資料 —

○ 6/21 年金記録回復委員会資料

- ・ お客様満足度アンケート（22年3月実施）結果概要
- ・ 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）

お客様満足度アンケート（22年3月実施）結果概要

1. 調査概要

（1）アンケート実施施設

年金事務所（312ヶ所）及び年金相談センター（51ヶ所）（以下「年金事務所等」という。）

（2）実施日

3月中で年金事務所等の指定する日

（3）実施方法

実施日については、年金事務所等の職員が、相談終了後お客様に直接アンケート用紙を配付する方法により実施。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、お客様が任意でアンケートに回答し、投函箱に投函する方法でも実施。

（4）アンケート用紙回収状況

	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%	—

2. 主な結果概要

(1) 全体の満足度

実施日における全体の満足度は、4段階評価のうち「満足」及び「やや満足」の合計が年金相談窓口で95.5%、年金相談以外の窓口で96.5%であった。

また、今回の調査から実施した実施日の翌営業日から4営業日の間の満足度は、4段階評価のうち「満足」及び「やや満足」の合計は94.3%であった。

(全体の満足度)

		22年3月	(参考)21年11月
実施日分	年金相談窓口	95.5%	88.1%
	年金相談以外の窓口	96.5%	85.4%
実施日の翌営業日から4営業日		94.3%	—

※実施日の翌営業日から4営業日のアンケート集計は、3月にはじめて実施。

※今回の調査については、中心化傾向を排除するため、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いる。このため、旧社会保険庁において、昨年11月に実施した内容は5段階評価であり、単純な比較はできない。(21年11月の調査時における年金相談窓口の「普通」評価は10.4%)

(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、実施日の年金相談窓口で78.3%、年金相談以外の窓口で93.4%、実施日の翌営業日から4営業日の間で81.6%となっている。全体の満足度と同様、昨年11月に実施した内容との単純な比較はできない。

(待ち時間に対する満足度)

		22年3月	(参考)21年11月
実施日分	年金相談窓口	78.3%	62.9%
	年金相談以外の窓口	93.4%	82.1%
実施日の翌営業日から4営業日		81.6%	—

※実施日の翌営業日から4営業日のアンケート集計は、3月にはじめて実施。

※今回の調査については、中心化傾向を排除するため、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いる。このため、旧社会保険庁において、昨年11月に実施した内容は5段階評価であり、単純な比較はできない。(21年11月の調査時における年金相談窓口の「普通」評価は10.4%)

(3) 質問項目毎の満足度 (①及び②については、4段階評価のうち、「満足」、「やや満足」の合計)

①説明のわかりやすさ

実施日分	年金相談窓口	97.8%
	年金相談以外の窓口	97.5%
	実施日の翌営業日から4営業日	96.2%

②職員からの積極的な情報提供や説明

実施日分	年金相談窓口	96.6%
	年金相談以外の窓口	95.7%
	実施日の翌営業日から4営業日	95.1%

③電話3コール以内に出たか

実施日分	年金相談窓口	
	出た	56.6%
	出なかった	43.4%
	年金相談以外の窓口	
	出た	57.5%
	出なかった	42.5%
	実施日の翌営業日から4営業日	
	出た	55.4%
	出なかった	44.6%

④来訪される前の不安や疑問は解消されましたか

実施日分	年金相談窓口	
	解消された	94.9%
	解消されなかった	5.1%
	年金相談以外の窓口	
	解消された	94.7%
	解消されなかった	5.3%
	実施日の翌営業日から4営業日	
	解消された	93.7%
	解消されなかった	6.3%

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21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

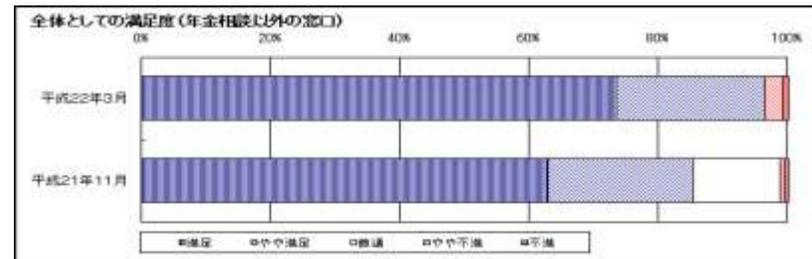
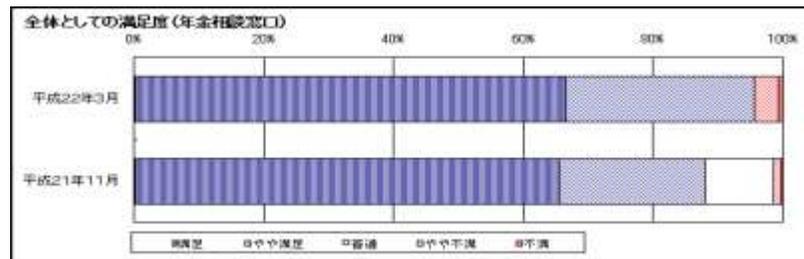
全体としての満足度について、4段階評価のうち「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では95.5%、年金相談以外の窓口では96.5%であった。

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

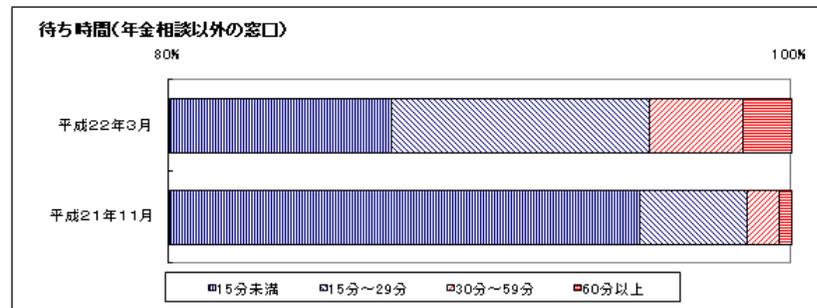
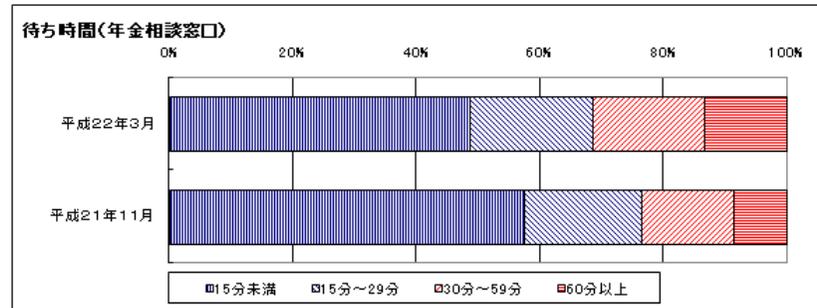
待ち時間の状況について、年金相談窓口では「15分未満」が48.6%、「15～29分」が20.1%、「30～59分」が18.0%、60分以上が13.3%であった。

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1.9%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

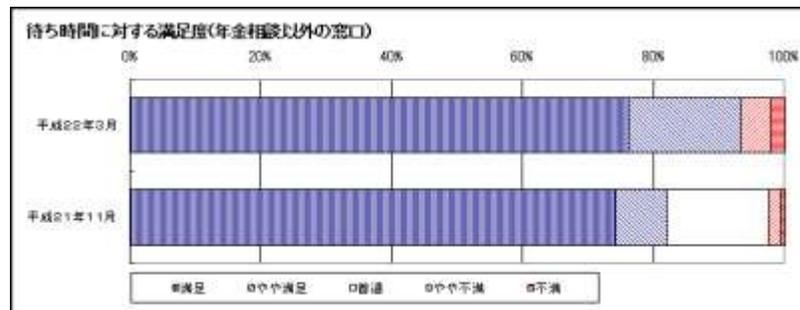
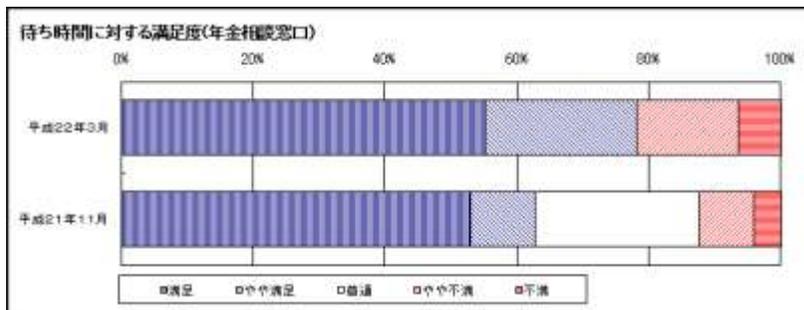
待ち時間に対する満足度について、「やや満足」以上の評価は、年金相談窓口では78.3%、年金相談以外の窓口では93.4%であった。

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。

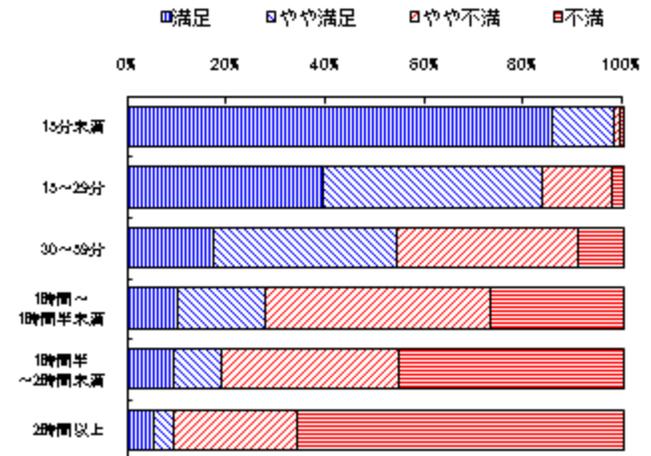
待ち時間が30分未満では、「やや満足」以上の評価は8割を超えているものの、待ち時間が30分未満のお客様の割合は76.7%であり、残りの23.3%が待ち時間が30分以上のお客様である。

「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。

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

問 1 今回来訪されての満足度についてお伺いします。次の各項目についてお答えください。

項 目	満 足	やや満足	やや不満	不 満
① 説明のわかりやすさ	4	3	2	1
② 職員からの積極的な情報提供や説明	4	3	2	1
③ 待ち時間	4	3	2	1
④ 全体としての満足度	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 電話には3コール以内に出来ましたか (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 (4 満足 3 やや満足 2 やや不満 1 不満)

問 3 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、ご存知でしたか。

- 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 4 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)

問 5 年金記録のご確認や補正のためご相談された方にお聞きします。

「私の履歴整理表」を (1 記入した 2 記入しなかった)

問 6 問5で、「私の履歴整理表」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

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す。ご意見は、ご満足いただけるサービス改善に役立させていただきます。

ご記入後は、アンケート回収箱に投函してください。

日本年金機構・〇〇年金事務所長

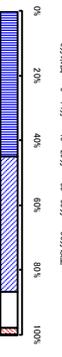
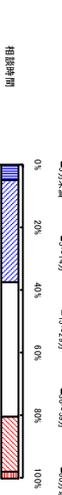
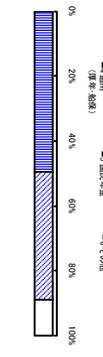
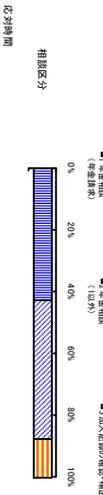
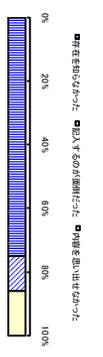
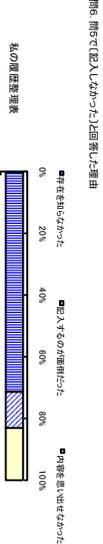
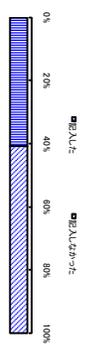
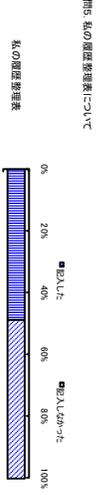
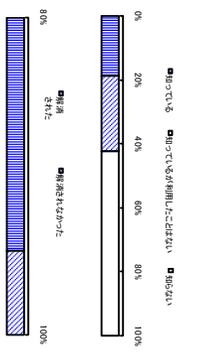
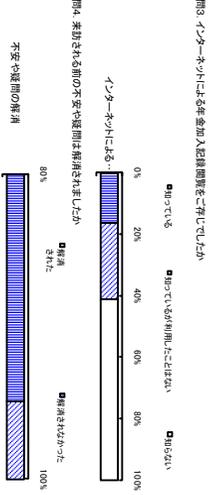
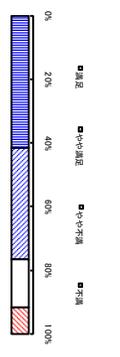
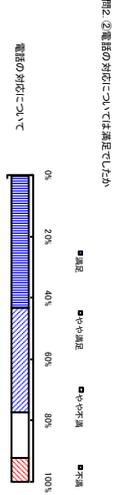
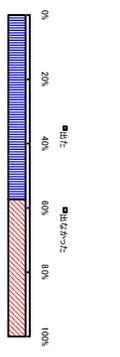
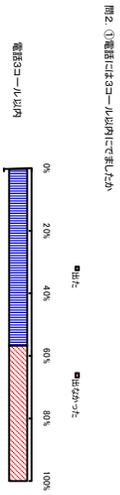
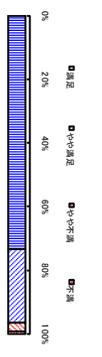
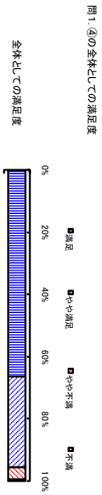
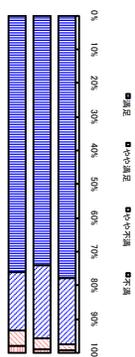
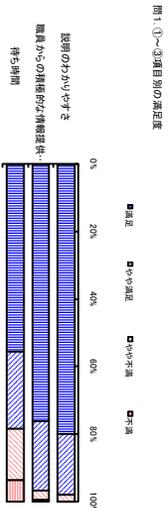
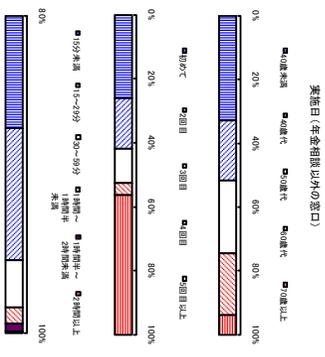
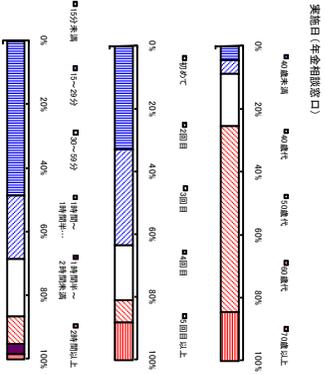
(こちらは職員の使用席です)

相談区分	1 年金相談 (年金請求)	2 年金相談 (1以外)	3 ねんきん定期便等による年金加入記録の確認・補正	所属コード:	0000	意見区分	備考
相談時間	4 通用 (優年・船乗)	5 国民年金	6 その他				
	1 5分未満	2 5～14分	3 15～29分	4 30～59分	5 60分以上		

実施日分

「お客様満足度アンケート」集計結果グラフ(平成22年3月)

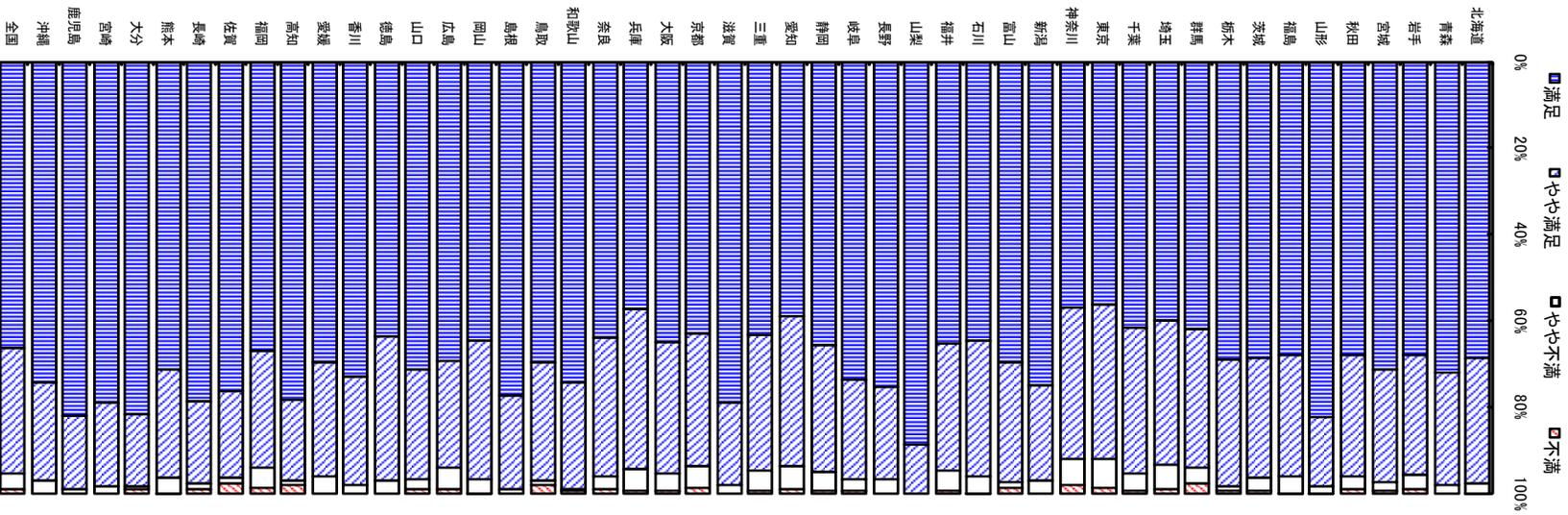
【全期】



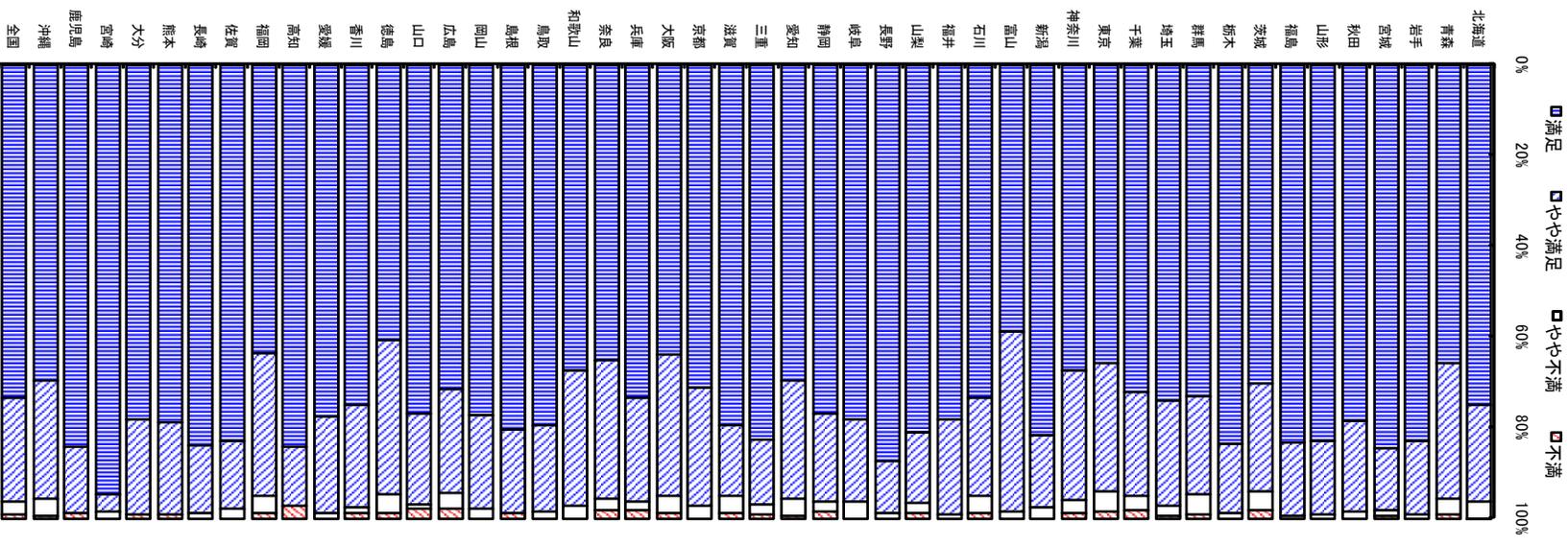
実施日分

都道府県別の全体の満足度

年金相談窓口



年金相談以外の窓口



実施日分

都道府県別の全体の満足度の集計結果

都道府県名	合計	実施日(生念相談窓口)					実施日(生念相談以外の窓口)							
		計 (無回答 を除く)	満足	やや満足	やや不満足	不満足	計 (無回答 を除く)	満足	やや満足	やや不満足	不満足	無回答		
北海道	1,969	1,172	743	314	22	3	98	797	752	566	159	26	1	45
青森	412	291	185	67	20	0	34	121	114	75	34	35	0	7
岩手	387	228	207	72	19	0	0	100	100	65	29	3	0	14
宮城	647	450	421	141	57	7	21	139	125	104	20	0	0	14
秋田	311	239	131	111	26	1	29	197	187	161	16	0	2	2
山形	477	350	213	145	60	6	26	72	70	35	14	1	0	2
福島	614	428	311	206	80	4	39	127	100	78	20	1	0	9
茨城	584	380	317	256	107	13	51	186	179	149	29	1	0	7
栃木	396	291	278	192	82	3	13	105	99	83	15	1	0	6
群馬	531	373	341	212	109	13	7	158	156	114	34	7	1	2
埼玉	1,035	800	726	435	248	41	74	235	221	164	51	5	1	14
千葉	1,085	889	834	515	281	33	55	196	183	132	42	6	3	13
東京	2,339	1,552	1,436	807	518	92	116	787	726	479	204	34	9	61
神奈川	1,836	1,398	1,285	724	451	77	113	438	423	286	120	12	5	15
新潟	690	516	471	353	103	13	45	180	169	138	27	4	0	11
富山	350	278	248	173	69	3	30	72	68	40	27	1	0	4
石川	443	332	305	197	96	11	27	111	102	75	22	4	1	9
福井	341	219	197	129	58	9	22	122	119	93	25	1	0	3
山梨	243	146	133	118	15	0	13	97	96	78	15	2	1	1
長野	451	345	311	235	66	10	34	106	95	83	11	1	0	11
岐阜	452	332	311	229	72	8	21	120	110	86	20	4	0	10
静岡	799	645	587	386	172	26	58	154	143	110	28	3	2	11
愛知	1,753	1,255	1,153	680	401	62	102	498	462	322	121	17	2	36
三重	555	387	346	219	109	16	41	168	161	133	23	4	1	7
滋賀	382	276	267	211	51	5	9	86	83	66	13	3	0	3
京都	640	472	433	274	134	22	37	168	160	114	42	4	0	8
大阪	2,763	2,063	1,898	1,237	573	81	165	700	659	422	205	26	6	41
兵庫	1,115	938	878	505	325	44	60	177	171	126	39	3	3	6
奈良	403	284	257	165	82	8	27	119	115	75	35	3	2	4
和歌山	267	224	210	156	52	1	14	43	40	27	12	1	0	3
鳥取	304	222	209	146	57	2	13	82	78	62	15	1	0	4
島根	219	124	115	89	25	1	9	95	87	70	16	0	1	8
岡山	395	359	359	232	115	11	36	170	160	124	33	3	0	10
広島	677	519	492	341	123	24	27	158	145	104	33	5	3	13
山口	518	408	370	264	94	9	38	110	100	77	20	1	2	10
徳島	282	157	135	86	45	4	22	105	97	59	33	4	1	8
香川	248	158	152	111	38	3	6	90	88	66	20	1	0	2
愛媛	434	329	301	210	79	12	28	105	99	77	21	1	0	6
高知	230	190	177	139	33	2	13	40	38	32	5	0	1	2
福岡	1,316	888	774	519	209	37	94	448	412	262	130	15	5	36
佐賀	257	159	148	113	30	2	11	98	95	79	14	2	0	3
長崎	478	294	272	214	52	4	22	184	176	148	26	2	0	8
熊本	539	352	327	233	83	10	25	187	167	132	34	0	1	20
大分	439	298	281	230	47	2	17	141	134	105	28	0	1	7
宮崎	302	221	195	154	38	3	0	81	76	72	3	3	0	5
鹿児島	387	278	247	203	42	2	31	109	102	86	15	0	1	7
沖縄	568	331	281	209	64	8	50	237	212	146	55	8	1	25
全国	31,979	22,586	20,962	13,923	6,100	750	148	1,894	9,123	8,572	1,890	234	62	551
			100.0%	74.4%	29.1%	0.7%			100.0%	62.9%	23.1%	0.7%		