

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	
	1時間半～2時間未満	18.9%				16.2%	2時間以上 9.4%
	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%

