

令和 5 年 1 2 月 5 日
相サ連 2023-67

「ねんきんダイヤル」の対応に係るお客様満足度調査の実施

情報提供先	相談センター <input checked="" type="checkbox"/>	社労士会 <input checked="" type="checkbox"/>	健保協会 <input type="checkbox"/>	機構健保 <input type="checkbox"/>
-------	--	--	-------------------------------	-------------------------------

目的・趣旨	「ねんきんダイヤル」における対応品質の現状を把握するため、コールセンターにおいてお客様満足度調査を実施することをお知らせします。
事務連絡の内容	<p>1 実施内容</p> <p>（１）対象者</p> <p>令和 5 年 11 月 14 日～令和 5 年 11 月 17 日及び令和 5 年 11 月 20 日～令和 5 年 11 月 22 日に「ねんきんダイヤル」に入電のあったお客様のうち、住所・氏名を聴取できたお客様です。</p> <p>（２）調査方法</p> <p>本部からアンケートはがき（料金受取人私の往復はがき形式）を対象者に送付し、アンケートに記入の上、返信をお願いしています。</p> <p>※ アンケートの様式は別添のとおりです。</p> <p>（３）アンケートはがきの送付日</p> <p>令和 5 年 12 月 6 日（水）に発送予定です。</p> <p>（４）送付件数</p> <p>約 11,000 件</p> <p>（５）アンケートはがきの回答期間</p> <p>令和 5 年 12 月 6 日（水）～令和 5 年 12 月 28 日（木）</p> <p>2 アンケートに対するお客様の問合せ先</p> <p>（１）担当部署</p> <p>相談・サービス推進部コールセンター管理 G</p> <p>（２）電話番号</p> <p>03 - 5344 - 1100</p>

	<p>(3) 受付期間 令和 5 年 12 月 6 日（水）～令和 5 年 12 月 28 日（木）</p> <p>(4) 受付時間 平日 午前 9 時 30 分～午後 5 時 00 分</p> <p>3 その他 お客様がアンケートはがきを年金事務所等の窓口を持参された場合は、年金事務所で受け取り、令和 6 年 1 月 5 日（金）までに相談・サービス推進部コールセンター管理 G 宛てに送付してください。</p> <p>送付先：〒168-8505 東京都杉並区高井戸西 3-5-24 日本年金機構本部 相談・サービス推進部コールセンター管理 G 宛て</p>
別添資料	【別添】アンケートはがき

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

テレビ解説対象	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------

アンケートはがき

<div>郵便往復はがき (往信)</div> <div><div>料金後納郵便</div><div>〒郵便番号</div><div>住所</div><div>お名前</div></div>	<div>アンケート用紙</div> <div>☆●月●日にお電話いただきました「ねんきんダイヤル」の対応についてお聞かせください。該当する項目に <input checked="" type="checkbox"/> してください。</div> <div>問1 「ねんきんダイヤル」を利用された際の全体としての満足度はいかがでしたか。</div> <div><div><input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満</div><div>問2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。</div><div><div><input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満</div><div>問3 上記設問(問2)で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。</div><div><div><input type="checkbox"/> 親切だった</div><div><input type="checkbox"/> 不親切・無愛想だった</div><div><input type="checkbox"/> 質問を最後まで聞き、理解していた</div><div><input type="checkbox"/> 話を途中でさえぎられた</div><div><input type="checkbox"/> 丁寧な口調だった</div><div><input type="checkbox"/> 友達口調で馴れ馴れしい</div><div><input type="checkbox"/> ゆっくりと聞きやすい口調だった</div><div><input type="checkbox"/> 早口で聞き取りにくかった</div><div><input type="checkbox"/> 聞きとりやすい声の大きかった</div><div><input type="checkbox"/> その他()</div><div>問4 お問い合わせ・ご意見に対するオペレーターの説明はいかがでしたか。</div><div><div><input type="checkbox"/> 満足 <input type="checkbox"/> ほぼ満足 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> やや不満 <input type="checkbox"/> 不満</div><div>問5 上記設問(問4)で回答いただいた理由にあてはまるものをすべて選択してください。</div><div><div><input type="checkbox"/> 疑問が解消した</div><div><input type="checkbox"/> 疑問が解消しなかった</div><div><input type="checkbox"/> すぐに回答があった</div><div><input type="checkbox"/> 回答まで時間がかった</div><div><input type="checkbox"/> わかりやすい言葉で説明があった</div><div><input type="checkbox"/> 専門用語が多くわかりにくかった</div><div><input type="checkbox"/> お問い合わせ事項への回答以外にプラスワンの一言があった</div><div><input type="checkbox"/> その他()</div></div><div>ご不満な点、改善すべき点、改善された点などご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。</div><div><div>☆ご協力ありがとうございます。</div><div>☆お客様の個人情報(ご住所・お名前等)は記載しないようお願いいたします。</div><div>☆ご記入後は、お手数ですが、令和5年12月28日(木)までにご返送ください。</div></div><div><div>案件ID</div><div>5mm</div></div></div></div></div></div>
<div>差出人</div> <div><div>日本年金機構</div><div>Japan Pension Service</div><div>〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24</div></div> <div><div>55mm</div><div>105~107mm</div></div>	<div>210~214mm</div> <div>152~154mm</div>

アンケートはがき

<div><div><div></div><div></div><div></div></div><div>郵便往復はがき(返信)</div></div> <div><div>168-8790</div><div>杉並区高井戸西3丁目5番24号</div><div>日本年金機構 行</div></div> <div><div><div>カスタマーバード</div></div></div>	<div><div><div>「ねんきんダイヤル」の応対について お声をお聞かせください。</div><div>日本年金機構が運営するコールセンター（ねんきんダイヤル）ではお客様に満足いただける応対を目指しております。</div><div>先日、「ねんきんダイヤル」にお電話をいただいた際のコールセンターの応対について、お客様の声をぜひお聞かせください。</div><div>お手数ですが、表面のアンケートにご回答いただき、切り取り線で切り離しの上、令和5年12月28日（木）までに返信をお願いします。</div><div>なお、お客様の個人情報（ご住所・お名前等）は記載しないよう重ねてお願いします。</div><div>※ご回答いただいた内容は日本年金機構がコールセンターの品質向上・改善のための資料としてのみ使用します。匿名性を保っておりますので安心してお答えください。</div><div><div>●● アンケート調査についてのお問い合わせ先 ●●</div><div>本アンケートにつきまして、ご不明な点がございましたら、下記にお問い合わせください。</div><div>【電話番号】 03-5344-1100 内線2609</div><div>【受付期間】 令和5年12月6日（水）～令和5年12月28日（木）</div><div>【受付時間】 月～金曜日（平日のみ） 午前9時30分～午後5時</div></div></div></div>
---	---