

令和 7 年 4 月 7 日
サ推連 2025-4

令和 7 年度「コールセンター」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	コールセンターにおける対応品質の現状を把握するため、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 概要</p> <p>（１）実施時期 令和 7 年 4 月から毎月実施</p> <p>（２）調査対象 コールセンターに入電されたお客様のうち、住所・氏名を聴取できた者 （送付総件数：約 36,000 枚）</p> <p>（３）調査方法 本部からアンケートはがき（料金受取人払の往復はがき形式）を対象者に送付し、アンケートに記入の上、返信をお願いする形式です。 ※ アンケートの様式は別添 1 のとおりです。</p> <p>2 その他</p> <p>（１）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、受け取って郵便ポストに投函してください。</p> <p>（２）お客様からの問合せ事例を別添 2 にまとめましたので、コールセンターの対応に係るお客様満足度調査の問合せがあった場合は参考にしてください。</p>
別添資料	【別添 1】アンケートはがき 【別添 2】令和 7 年度「コールセンター」の対応に係るお客様満足度調査 F A Q

「要報告」の場合	
報告期限	—
報告先	—

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

(表面)

アンケートはがき

郵便往復はがき(往信)

料金後納郵便


〒郵便番号

住所

お名前

様

差出人

日本年金機構

Japan Pension Service

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24

アンケート用紙

☆●月●日にお電話いただきました「コールセンター」の対応についてお聞かせください。該当する項目に ☒ してください。

Q1 「コールセンター」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。

☐ 1.満足 ☐ 2.ほぼ満足 ☐ 3.普通 ☐ 4.やや不満 ☐ 5.不満

Q2 オペレーターの接客マナーはいかがでしたか。

☐ 1.満足 ☐ 2.ほぼ満足 ☐ 3.普通 ☐ 4.やや不満 ☐ 5.不満

Q3 上記設問(Q2)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。

<input type="checkbox"/> ①親切だった	<input type="checkbox"/> ②不親切・無愛想だった
<input type="checkbox"/> ③質問を最後まで聞き、理解していた	<input type="checkbox"/> ④話を途中でさえぎられた
<input type="checkbox"/> ⑤丁寧な口調だった	<input type="checkbox"/> ⑥友達口調で馴れ馴れしい
<input type="checkbox"/> ⑦ゆっくりと聞きやすい口調だった	<input type="checkbox"/> ⑧早口で聞き取りにくかった
<input type="checkbox"/> ⑨聞きとりやすい声の大きさだった	<input type="checkbox"/> ⑩声が小さかった
<input type="checkbox"/> ⑪その他()	

Q4 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。

☐ 1.満足 ☐ 2.ほぼ満足 ☐ 3.普通 ☐ 4.やや不満 ☐ 5.不満

Q5 上記設問(Q4)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。

<input type="checkbox"/> ①疑問が解消した	<input type="checkbox"/> ②疑問が解消しなかった
<input type="checkbox"/> ③すぐに回答があった	<input type="checkbox"/> ④回答まで時間がかかった
<input type="checkbox"/> ⑤わかりやすい言葉で説明があった	<input type="checkbox"/> ⑥専門用語が多くわかりにくかった
<input type="checkbox"/> ⑦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	
<input type="checkbox"/> ⑧その他()	

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。

☆ご協力ありがとうございました。
☆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。
☆ご記入後は、お手数ですが、令和○年○月○日(○)までにご返送ください。

管理番号

1

(裏面)

アンケートはがき


料金受取人払郵便杉並南局
承認
XXXX差出有効期間
〇〇〇〇年
〇月〇日まで
(切手は不要です)

郵便往復はがき(返信)

168-8790

杉並区高井戸西3丁目5番24号

日本年金機構 行

カスタマーバーコード

「コールセンター」の対応について
お声をお聞かせください。

日本年金機構が運営する「コールセンター」では、お客様に満足いただける対応を目指しております。

先日、「コールセンター」にお電話をいただいた際のコールセンターの対応について、お客様の声をぜひお聞かせください。

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うえ、令和〇年〇月〇日(〇)までに返信をお願いします。

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。

※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。

あなたの年金 簡単便利な ねんきんネットで！

- 年金記録の確認、年金見込額の試算、通知書の閲覧等、年金情報の確認や年金に関する各種手続きが行えるサービスです。
- 24時間いつでもどこでも、スマートフォンやパソコンから利用可能です。
- マイナンバーカードをお持ちの方は、マイナポータルからのご利用登録が便利です。

詳しくはWEBで！

https://www.nenkin.go.jp/n_net/

ねんきんネット 検索



令和 7 年度「コールセンター」の対応に係る

お客様満足度調査 F A Q

お客様からコールセンターの対応に係るお客様満足度調査（以下「アンケート」と言う。）に関する問合せがあった場合は、F A Q を参考に回答してください。

（目次）

1. 事業について

- Q 1－1. アンケートの目的は何か。
- Q 1－2. 今までこのようなアンケートを実施していたのか。
- Q 1－3. アンケートはがきが届いたが、これは何か。
- Q 1－4. なぜ、私にアンケートが届くのか。どういう人を対象に送っているのか。

2. アンケートはがきについて

- Q 2－1. アンケートは、個人が特定されるものなのか（返信側に案件 I Dがある）。
- Q 2－2. このはがきに問合せ先が掲載されていないが、なぜか。

3. 返信について

- Q 3－1. アンケートはがきの返信に切手は必要か。
- Q 3－2. アンケートに氏名を記入する欄がないが、無記名でいいのか。
- Q 3－3. アンケートを提出しないとどうなるのか。
- Q 3－4. （アンケートはがきの返送）期限を過ぎてしまったが、どうすればよいか。

4. 批判的意見

- Q 4－1. はがきによるアンケートを行うことは、郵送料の無駄ではないか。
- Q 4－2. このようなアンケートで、日本年金機構の何が変わるのか。
- Q 4－3. 本人の了解なしに送るのは、個人情報保護に違反（目的外利用）するのではないか。

(FAQ)

1. 事業について

Q 1 - 1. アンケートの目的は何か。

A 1 - 1. コールセンターに入電されたお客様の満足度やご意見・ご要望を把握し、お客様重視の姿勢で改善策を検討することで、更なるお客様サービスの向上を図るためです。

Q 1 - 2. 今までこのようなアンケートを実施していたのか。

A 1 - 2. コールセンターを対象としたお客様満足度アンケートは、平成 24 年以降、毎年実施しています。

Q 1 - 3. アンケートはがきが届いたが、これは何か。

A 1 - 3. 日本年金機構では、コールセンターに入電されたお客様から、満足度やご意見などを伺い、対応のより一層のサービス向上を目指しています。
是非、アンケートへのご協力をお願いします。

Q 1 - 4. なぜ、私にアンケートが届くのか。どういう人を対象に送っているのか。

A 1 - 4. コールセンターに入電されたことがある方を対象に、無作為に抽出して送付しています。

2. アンケートはがきについて

Q 2 - 1. アンケートは、個人が特定されるものなのか（返信側に案件 I D がある）。

A 2 - 1. このアンケートを返信することでの個人の特定はいたしません。
はがき右下にあるアルファベットと数字（案件 I D）は、集計で使用するのためのものであり、お客様の情報は含まれておりませんのでご安心ください。

Q 2 - 2. このはがきには問合せ先が掲載されていないが、なぜか。

A 2 - 2. 今回お送りしたはがきはコールセンターの対応について、広くご意見をいただくためのアンケートですので、問合せ先は掲載しておりません。
日本年金機構では、ホームページや年金事務所にご意見箱を設置して幅広くお客様の声を伺っております。お気づきのことがありましたら、そちらもご利用ください。

3. 返信について

Q 3 - 1. アンケートはがきの返信に切手は必要か。

A 3 - 1. 日本年金機構側の受取人払いの扱いとしておりますので、切手は不要です。

Q 3 - 2. アンケートに氏名を記入する欄がないが、無記名でいいのか。

A 3 - 2. アンケート調査ですので、氏名や住所等の個人情報を記載いただく必要はありません。基礎年金番号や個人番号も記入されないようお願いいたします。

Q 3 - 3. アンケートを提出しないとどうなるのか。

A 3 - 3. 特に、不利益はございません。
無記名のアンケートで、日本年金機構のお客様へのサービス向上のために貴重なご感想やご意見を伺っておりますので、ご理解の上ご協力をお願いします。

Q 3 - 4. (アンケートはがきの返送) 期限を過ぎてしまったが、どうすればよいか。

A 3 - 4. 大変申し訳ございませんが、今回のアンケートは終了しておりますので、ご提出は不要です。
なお、日本年金機構では、ホームページや年金事務所にご意見箱を設置し、幅広くお客様の声を伺っておりますので、お気付きのことがございましたら、そちらをご利用ください。

4. 批判的意見

Q 4 - 1. はがきによるアンケートを行うことは、郵送料の無駄ではないか。

A 4 - 1. 日本年金機構では、多様な方法でお客様のご意見を伺い、業務運営や提供するサービスの向上を図ることも必要な事業と考えております。経費を必要最小限にし、効率的に実施してまいりますので、ご理解願います。

Q 4 - 2. このようなアンケートで、日本年金機構の何が変わるのか。

A 4 - 2. これまでいただいた意見を踏まえ、お客様に満足いただけるよう、コールセンターの応対向上を図ってまいりました。
結果として、お客様から「応対がこれまでより良くなった」など、お褒めや励ましのお言葉もいただいております。今後も、お客様のご意見を伺い、更なるサービス向上に努めてまいりますので、ご理解願います。

Q 4 - 3. 本人の了解なしに送るのは、個人情報保護に違反（目的外利用）するのではないか。

A 4 - 3. 日本年金機構法第 28 条「被保険者等の意見の反映」には、「被保険者、事業主、年金給付の受給権者、その他関係者の意見を日本年金機構の業務運営に反映させるために必要な措置を講じなければならない」と規定されています。日本年金機構のサービス向上は必要業務の一環であることから、個人情報の目的外利用には当たりません。
※ コールセンターでは、応対時にアンケートの実施について事前に説明し、了承頂いたお客様にのみ送付しています。