

令和 7 年 7 月 3 0 日
給付連 2025-33

年金相談窓口等の運営業務に係る令和 6 年度「お客様満足度アンケート」等の調査結果

| | | | | |
|---------|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| 情報提供先 | 相談センター <input 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 | 令和 6 年度に実施した、年金相談窓口等の運営業務に係る「お客様満足度アンケート」及びサービス巡回点検における、年金相談窓口等の運営業務において再委託された社会保険労務士（以下「窓口社労士」という。）の相談対応状況等を提供するとともに、窓口社労士に対して年金相談業務の品質維持・向上のため CS セルフチェックが実施されますので、お知らせします。 | | | |
| 事務連絡の内容 | <p>1 お客様満足度アンケート等の調査結果</p> <p>（1）調査結果</p> <p>令和 6 年 12 月 2 日【相サ連 2024-67】「年金相談窓口等の運営業務委託及び年金相談センター等運営業務における令和 6 年度「満足度アンケート」の実施に基づき実施したお客様満足度アンケートのうち「年金相談窓口等の運営業務」に係る調査結果及びサービス巡回点検における窓口社労士の対応状況（以下「お客様満足度アンケート等」という。）をまとめましたので、別添 1 のとおりお知らせします。</p> <p>（2）CS セルフチェックの実施</p> <p>お客様満足度アンケート等の調査結果に基づき、年金相談業務の品質維持・向上のため CS セルフチェックリストを作成し、窓口社労士に対して CS セルフチェックの実施を都道府県社会保険労務士会（以下「社労士会」という。）に依頼しますので、お知らせします。</p> <p>対象者等は以下のとおりです。</p> <p>① CS セルフチェック対象者</p> <p>令和 7 年度中に年金事務所に配置される窓口社労士</p> <p>② 実施期間</p> <p>令和 7 年 7 月 30 日（水）～令和 7 年 8 月 29 日（金）（※）</p> <p>※ 受講期間以降に再委託承認を受けた窓口社労士や上記期間以降に配置された窓口社労士は、各年金事務所に配置後、随時 CS セルフチェックを実施します。</p> | | | |

| | |
|------|--|
| | <p>③ CS セルフチェックリスト格納先 基幹共有フォルダ（職員以外）（O : ）≫05_社労士会提供≫情報提供≫02_CS セルフ チェック</p> <p>2 定例会議 都道府県代表年金事務所の監督職員は、令和 7 年 4 月 1 日【給付連 2025-11】「令和 7 年度 「年金相談窓口等の運営業務」に係る履行開始後の対応」に基づき実施する社労士会との 8 月 の定例会議において、別添 1 を情報共有してください。 また、窓口社労士の CS セルフチェック実施状況について、社労士会から報告を受けてくだ さい。</p> <p>3 留意点 （1）配置先年金事務所の監督職員は、CS セルフチェックリストの格納先を窓口社労士に周知 してください。 （2）8 月に実施する社労士会との定例会議における令和 6 年度お客様満足度アンケート等の 調査結果の情報共有及び CS セルフチェックの実施については、社労士会に周知していま す。 （3）年金相談センター・常設型出張相談所運営業務に係る令和 6 年度お客様満足度アンケー ト等の調査結果については、全国社会保険労務士会連合会に情報提供しています。</p> |
| 別添資料 | <p>【別添 1】年金相談窓口等の運営業務に係る令和 6 年度「お客様満足度アンケート」等の調査 結果について</p> <p>【別添 2】CS セルフチェックリスト</p> |

| | |
|----------|---|
| 「要報告」の場合 | |
| 報告期限 | — |
| 報告先 | — |

テレビ解説対象☐

年金相談窓口等の運営業務に係る 令和 6 年度「お客様満足度アンケート」等の調査結果について

日本年金機構
年金給付部

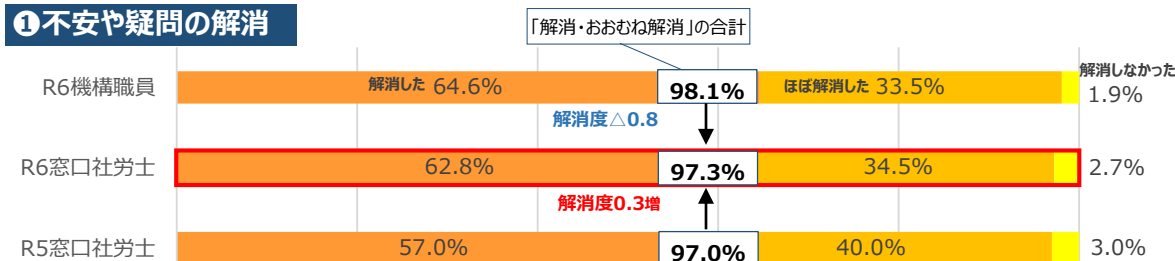
1. 令和6年度窓口社労士アンケート結果（お客様対応に係る設問）

令和6年度に年金相談窓口等の運營業務において再委託された社会保険労務士（以下「窓口社労士」という。）が対応したお客様に対してお客様満足度アンケートはがきを送付し、郵送での提出を依頼した。回答結果のうち、令和6年度窓口社労士のお客様対応に係る設問（①不安や疑問の解消／②ビジネスマナーや接客態度／③窓口説明）について、令和6年度日本年金機構の職員（以下「機構職員」という。）及び令和5年度窓口社労士の回答結果との比較を行い、下記のとおりであった。（令和6年度お客様満足度アンケート用紙は8ページ参照）

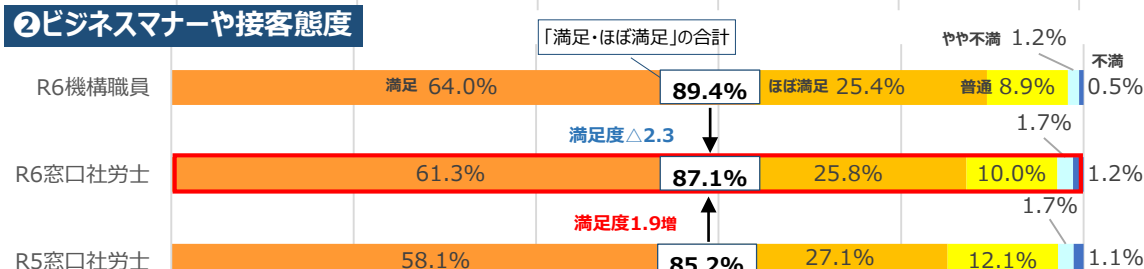
| 実施期間 | 令和6年10月23日（水）～11月6日（水）（10営業日） |
|-----------|-------------------------------|
| アンケート配布件数 | 4,469件 |
| 回答件数（回答率） | 1,835件（41.1%） |

（1）お客様満足度アンケートの回答結果

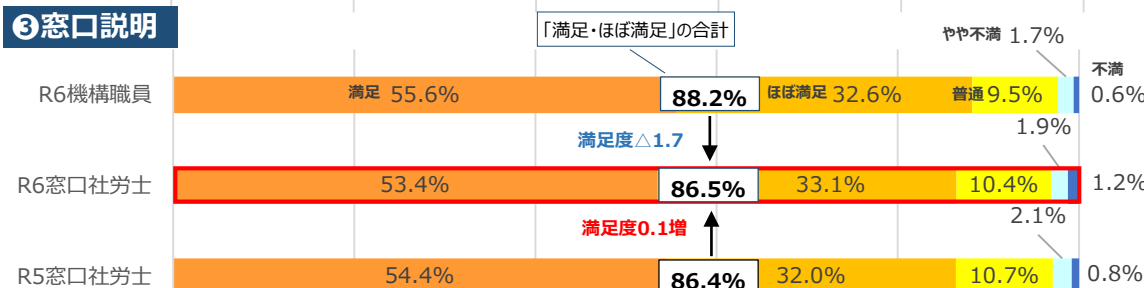
①不安や疑問の解消



②ビジネスマナーや接客態度



③窓口説明



結果

①不安や疑問の解消

- 令和5年度窓口社労士と比べ、「解消・おおむね解消」の割合は0.3ポイントの上昇だが、「解消した」のみ着目すると、**5.8ポイント**の上昇がみられる。

②ビジネスマナーや接客態度

- 3項目のうち、機構職員との差が**2.3ポイント**と最も差が大きい。

③窓口説明

- 3項目のうち、昨年度と比べ0.1ポイントの上昇で、機構職員との差が**1.7ポイント**と改善が求められる。

※小数点第2位以下を四捨五入して合算しているため、100%にならない場合がある

1. 令和6年度窓口社労士アンケート結果（お客様対応に係る設問）

(2) 回答理由の回答割合

お客様満足度アンケートの回答結果の項目②ビジネスマナーや接客態度、③窓口説明の回答について、選んだ理由を集計し、令和6年度機構職員、令和5年度窓口社労士の結果と比較を行い、下記のとおりであった。

| 回答理由 | ②「ビジネスマナーや接客態度」の回答理由 | | | | | | | | | | ③「窓口説明」の回答理由 | | | | | |
|------------|----------------------|-------|----------|-----------|------|---------|----------|-----------|--------|-------------|--------------|-----------|--------------|--------|-------------------|---------|
| | 評価項目 | | | | 指摘項目 | | | | | | 評価項目 | | | 指摘項目 | | |
| | 親切だった | 笑顔で対応 | 身だしなみが良い | ◎質問しやすかった | ◎不愛想 | 身だしなが悪い | 馴れ馴れしかった | 的上から目線で高圧 | 話を遮られた | ◎声が大きく気になった | ◎丁寧だった | ◎わかりやすかった | プラスワンの一言があった | ◎早口だった | たくわ◎専門用語が多かりにくかった | ◎一方的だった |
| R6 社労士 | 82.4% | 47.8% | 40.2% | 73.8% | 2.1% | 0.3% | 0.7% | 2.1% | 1.6% | 0.4% | 70.2% | 73.4% | 22.7% | 2.4% | 2.7% | 3.5% |
| R6 機構職員との差 | △3.8 | △8.9 | △5.2 | △2.9 | +0.6 | +0.2 | +0.2 | +0.8 | +0.9 | +0.2 | △2.9 | △2.0 | △0.6 | +0.5 | +0.4 | +1.2 |
| R5 社労士との差 | △1.4 | △1.1 | △6.1 | +1.6 | △0.3 | +0.1 | 0.0 | +0.3 | 0.0 | △0.1 | +1.8 | +1.1 | △1.8 | △1.5 | △0.5 | △0.5 |
| R6 機構職員 | 86.2% | 56.7% | 45.4% | 76.7% | 1.5% | 0.1% | 0.5% | 1.3% | 0.7% | 0.2% | 73.1% | 75.4% | 23.3% | 1.9% | 2.3% | 2.3% |
| R5 社労士 | 83.8% | 46.7% | 46.3% | 72.2% | 2.4% | 0.2% | 0.7% | 1.8% | 1.6% | 0.5% | 68.4% | 72.3% | 24.5% | 3.9% | 3.2% | 4.0% |

※小数点第2位以下を四捨五入

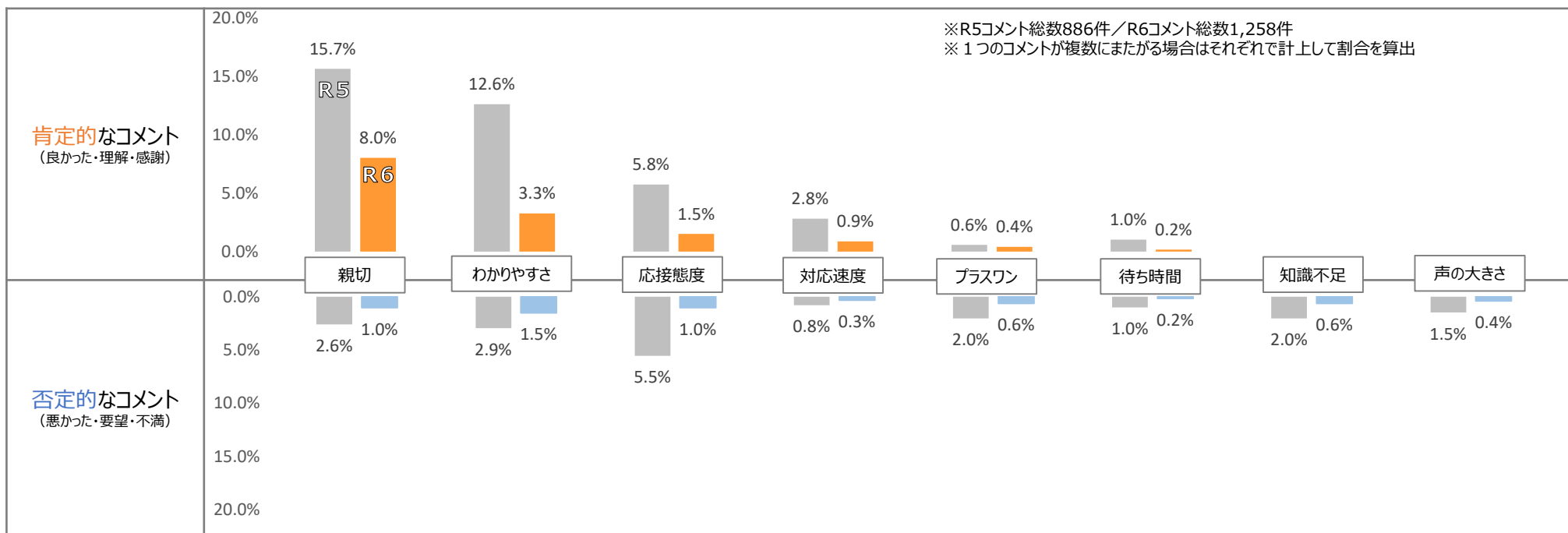
結果

- 令和6年度全体の評価項目では、「質問しやすかった」「不愛想」「声が大きく気になった」「丁寧だった」「わかりやすかった」「早口だった」「専門用語が多くわかりにくかった」「一方的だった」の8項目（◎）の回答割合がいずれも昨年度よりも改善傾向であった。
- 機構職員の結果との比較においては、全ての項目で下回っており、特に「親切だった」「笑顔で対応」「身だしなみが良い」「質問しやすかった」「丁寧だった」（青枠内）の差が大きく、課題としてあげられる。

1. 令和6年度窓口社労士アンケート結果（自由記入欄）

(3)自由記入欄のコメントの分析

自由記入欄のコメントを内容ごとに分類し、コメント総数に占める割合について、令和5年度窓口社労士の結果と比較を行い、下記のとおりであった。



肯定的なコメント例

- 資料が揃っていてしっかり説明してくれた。別の質問も資料を用意して親切に説明してくれた。
- 対応してくださった方が親身で、私にとって最良の案を何通りか提示して下さいました。
- 相手の立場を考えながらひとつひとつ親切に対応してもらえました。
- 年金受け取り時期について悩んでいたが、受けとるボーダーラインや私に合ったアドバイスをして下さった。

否定的なコメント例

- 受給に当たっての色々な受給パターン等も合わせて提案してもらえると良かったです。
- わからない事を聞いた時は鼻で笑われました。聞き直しても聞いてくれず、自分の話を続けていました。
- 質問をすると、何度も確認に行くので不安になりました。
- 男性の職員の方が長髪でびっくりしました。長髪が悪いのではなく、きれいに髪の毛をまとめて結んで対応して頂きたいです。

結果

- お客様対応に係る設問においては令和5年度の窓口社労士の結果と比較し改善傾向にあるが、自由記入欄では肯定的なコメント、否定的なコメントともに全ての項目でコメント総数に占める割合が減少していることから、お客様に強い顧客体験を与えるような優れた対応を行っていく必要があると考えられる。

2. 令和6年度サービス巡回点検結果

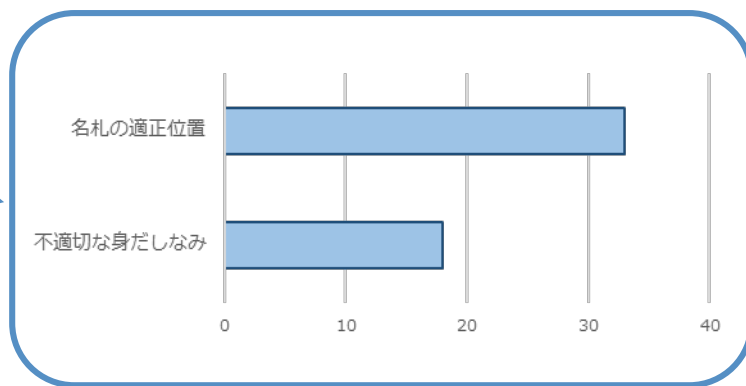
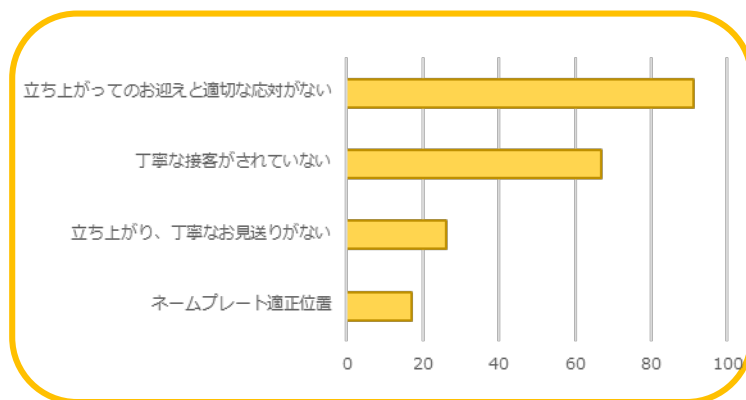
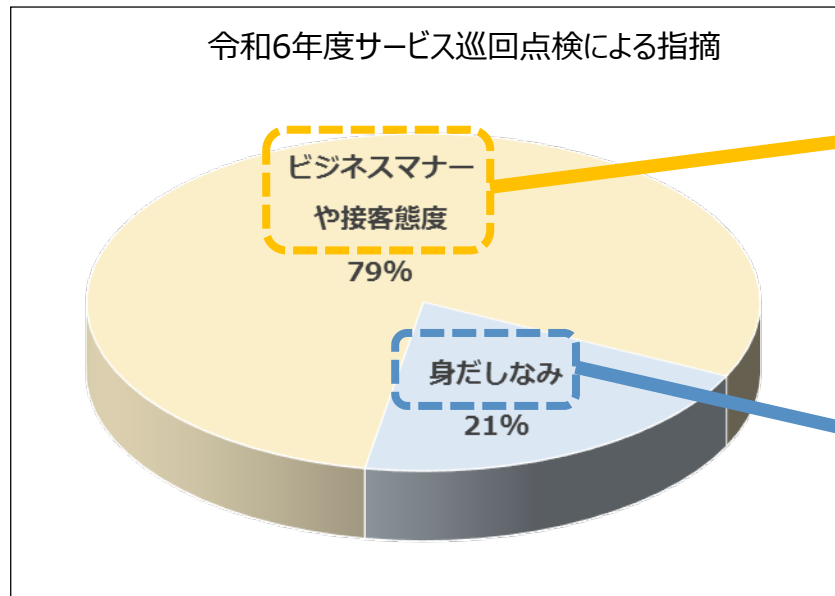
(1) 窓口社労士に関する令和6年度サービス巡回点検結果

日本年金機構では、年金事務所におけるお客様サービスの質の向上とサービス水準の標準化を目的として、日本年金機構本部職員によるサービス巡回点検を実施しているが、令和6年度に実施したサービス巡回点検による指摘事項（社労士分）は下記のとおりであった。

253件の指摘のうち、ビジネスマナーや接客態度（相談窓口での対応）に係る指摘が約8割（253件のうち201件）を占めており、特に、立ち上がってのお迎えと適切な対応に係る指摘が最も多く（253件のうち91件）初期対応に課題があると考えられる。

また、ネームプレートや名札等、身だしなみについての指摘が全体の約2割（253件のうち51件）を占めていた。

| | |
|------|-------|
| 実施期間 | 令和6年度 |
| 指摘件数 | 253件 |



2. 令和6年度サービス巡回点検結果

(2) 窓口社労士に関する指摘事項

令和6年度に実施したサービス巡回点検において、窓口社労士における相談対応状況等の具体的な指摘事項は下記のとおりであった。

※赤字は複数回指摘された事項

① ビジネスマナーや接客態度

ア 丁寧なお迎えができていない

- ・お客様より先に座っていた
- ・お辞儀を伴った挨拶がなかった
- ・立ち上がりずに挨拶していた
- ・後ろ手を組んだまま挨拶していた
- ・名乗りがなかった

イ 丁寧なお見送りができていない

- ・お客様より先に立ち上がった
- ・お辞儀を伴った挨拶がなかった
- ・立ち上がりずに挨拶していた
- ・後ろ手を組んだまま挨拶していた
- ・「ありがとうございました。」がなかった
- ・お辞儀が浅かった
- ・お客様がブースを出ようとした段階で書類の整理をしていた

ウ 丁寧な接客がされていない

- ・声が大きかった
- ・敬語で話していなかった
- ・語尾が強かった
- ・お客様を見下しているような口調だった
- ・上から目線の言葉遣い・所作があった
- ・足を組んでいた
- ・横向きのまま話していた
- ・机に寄りかかっていた
- ・机に肘をついていた
- ・鉛筆で指し示していた
- ・人差し指で指し示していた
- ・片手で書類を返していた
- ・トレイで身分証を受け渡ししていた
- ・書きながら顔を上げずに話を進めていた
- ・離席時に「恐れ入りますが〇〇を確認してまいりますので少々お待ちいただけますでしょうか」等の声掛けがなかった
- ・一時的に無人となった机上に相談票が置かれていた
- ・ネームプレートが見えにくい位置にあった
- ・ネームプレートが設置されていなかった

② 身だしなみ

- ・服装がカジュアルだった
- ・スニーカーを履いていた
- ・サンダルを履いていた
- ・クロックスを履いていた
- ・ソールが白いゴムの靴を履いていた
- ・ロングカーデガンを着用していた
- ・服装に清潔感がなかった
- ・シャツがしわだらけだった
- ・スラックスがよれよれだった
- ・マスクの位置が不適切だった
- ・髪の色が明るかった
- ・髪を束ねていなかった
- ・もみあげが長く、顎にうつすら残る髭に繋がっていた
- ・名札が長かった
- ・名札を着用していなかった

3. お客様満足度を向上させるための取組

(1) 社労士会の取組

- 令和6年度窓口社労士のお客様満足度アンケートの結果は、令和5年度窓口社労士と比較して、満足等に占める割合が増加しており、改善傾向にある。
- 一方、令和6年度機構職員と比較すると、お客様対応に係る設問において、満足度等の割合が全て下回っている。
- ついては、令和7年度は、機構職員の結果と同等のお客様満足度を目指し、各都道府県社労士会に対して下記取組の実施を依頼する予定としている。

| 取組 | 内容 |
|---------------|--|
| ①マナー研修の実施 | 各都道府県社労士会は、年金相談窓口等の運營業務委託要領「8 年金相談窓口業務の要件及び研修（2）」によって必須としている年2回以上行うマナー研修において、CS・マナー読本等を基とした研修を実施する。特に、機構職員と比較し、課題としてあげられる項目（身だしなみ/笑顔での対応/親切さ/質問のしやすさ/丁寧さ）については、重点的に指導する。 |
| ②CSセルフチェックの実施 | 各都道府県社労士会は、サービス巡回点検における窓口社労士の相談対応状況のうち、特に指摘が多い事項をまとめたCSセルフチェックリストを活用し、相談対応状況の振り返りとして、窓口社労士にCSセルフチェックの実施を指示する。 |

(2) 代表年金事務所への報告

各都道府県社労士会は、代表年金事務所との定例会議等において、上記研修及びCSセルフチェックについて、実施した及び理解・確認したことの報告を行う。

<CSセルフチェック格納先>

基幹共有フォルダ（職員以外）（O：）»05_社労士会提供»情報提供»02_CSセルフチェック

※ 上記格納先に、全国社会保険労務士会連合会が作成した、「CS・マナー読本」も併せて格納している。

お客様に満足とさせていただくために必要な13項目です。また、お客様からの苦情も多い項目です。確実にできていることを常に確認してください。

| 項番 | チェック項目 | 「CS・マナー読本」の該当ページ等 | レ点 |
|----|--|--|----------------------------|
| 1 | お客様対応にふさわしい身だしなみになっていますか？ →頭髪、顔、化粧、爪、臭い、服装、アクセサリ、靴下、ストッキング、靴等はきちんとしている。 | P8～P11（2第一印象、3身だしなみ） | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 立ち上がって、笑顔でアイコンタクト、丁寧なお辞儀を添えた明るいあいさつをしてお迎えしていますか？ →自分から進んであいさつし、自分の気分や都合に左右されずに対応している。 | P6・P7（1挨拶） | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 名札やネームプレートはお客様に見える位置に着用、設置していますか？ →名札やネームプレートは適切な位置に着用、設置している。 | P12（◆業務中の姿勢や態度） ネームプレートはお客様から見える場所に配置します。 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 友達口調や馴れ馴れしい話し方をしていませんか？ | P13～P17（6敬語の基本を押さえよう） | <input type="checkbox"/> |
| 5 | プライバシーに配慮した声の大きさを話していますか？ | P13～P19（5態度～9お声がけ） | <input type="checkbox"/> |
| 6 | お客様の本人確認書類等やお渡する書類などは両手で大切に扱っていますか？ | P18～P19（8資料等の活用） | <input type="checkbox"/> |
| 7 | お客様と目を合わせて、お客様の理解度を確認しながら、丁寧に説明していますか？ | P12（4表情） | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 専門用語を使用せず、わかりやすい言葉で説明していますか？ | P22～P24（わかりやすい言葉置き換え事例集） | <input type="checkbox"/> |
| 9 | お客様が話をしているときは、遮らずきちんと聞いていますか？ | P13～P19（5態度～9お声がけ） | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 上から目線、高圧的という印象を与えるような話し方をしていませんか？丁寧にクッション言葉を添えて依頼していますか？ | P17～P18（7話し方・伝え方） | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 次のお客様の開始時間が迫っている場合でも、丁寧に説明する、プラスとなる「もう一言」を心がけていますか？ | P19（9お声がけ） | <input type="checkbox"/> |
| 12 | お帰りの際には、立ち上がりあいさつとお辞儀で丁寧にお見送りをしていますか？ →立ち上がり正しいお辞儀を添えたあいさつで、丁寧にお見送りしている。 | P21（11相談終了時） | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 相談と相談の間の時間についても常にお客様から見られている、会話を聞かれているという意識をもっていますか？ | P13～P19（5態度～9お声がけ） | <input type="checkbox"/> 7 |

(参考) お客様満足度アンケート用紙

郵便往復はがき(往信)



〒

様

切り取り線

アンケート用紙

☆ にお越しいただきました

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 来所前の不安や疑問は解消しましたか？

☐ 1. 解消した
 ☐ 2. おおむね解消した
 ☐ 3. 解消しなかった

Q2 職員のビジネスマナーや接客態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の回答理由で当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笑顔で対応 | <input type="checkbox"/> ③身だしなみが良い |
| <input type="checkbox"/> ④質問しやすかった | <input type="checkbox"/> ⑤不愛想 | <input type="checkbox"/> ⑥身だしなみが悪い |
| <input type="checkbox"/> ⑦馴れ馴れしかった | <input type="checkbox"/> ⑧上から目線で高圧的 | |
| <input type="checkbox"/> ⑨話を遮られた | <input type="checkbox"/> ⑩声が大きく気になった | |

Q3 窓口での説明はわかりやすく、充分でしたか？

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

※Q3の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。

- | | | |
|---------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> ①丁寧だった | <input type="checkbox"/> ②わかりやすかった | <input type="checkbox"/> ③プラスワンの一言があった |
| <input type="checkbox"/> ④早口だった | <input type="checkbox"/> ⑤専門用語が多くわかりにくかった | <input type="checkbox"/> ⑥一方的だった |

Q4 設備や清潔感はいかがでしたか？

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

※Q4の回答理由で当てはまるものをすべて選択してください。

- | | | |
|------------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> ①気になる点はない | <input type="checkbox"/> ②室内が暗い | <input type="checkbox"/> ③室温が暑い(寒い) |
| <input type="checkbox"/> ④相談ブースが狭い | <input type="checkbox"/> ⑤清潔感がない | <input type="checkbox"/> ⑥掲示物が多すぎる |
| <input type="checkbox"/> ⑦トイレが汚い | <input type="checkbox"/> ⑧案内がわかりにくい(所内) | <input type="checkbox"/> ⑨建物の場所がわかりにくい |

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。

●自由記入欄

☆ご協力ありがとうございました。

機構使用欄



日本年金機構
Japan Pension Service

〒168-8505 東京都杉並区高井戸西3-5-24

CSセルフチェックリスト

お客様に満足とさせていただくために必要な13項目です。また、お客様からの苦情も多い項目です。確実にできていることを常を確認してください。

| 項番 | チェック項目 | 「CS・マナー読本」の該当ページ等 | レ点 |
|----|--|--|--------------------------|
| 1 | お客様対応にふさわしい身だしなみになっていますか？ →頭髪、顔、化粧、爪、臭い、服装、アクセサリ、靴下、ストッキング、靴等はきちんとしている。 | P8～P11（2第一印象、3身だしなみ） | <input type="checkbox"/> |
| 2 | 立ち上がって、笑顔でアイコンタクト、丁寧なお辞儀を添えた明るいあいさつをしてお迎えしていますか？ →自分から進んであいさつし、自分の気分や都合に左右されずに対応している。 | P6・P7（1挨拶） | <input type="checkbox"/> |
| 3 | 名札やネームプレートはお客様に見える位置に着用、設置していますか？ →名札やネームプレートは適切な位置に着用、設置している。 | P12（◆業務中の姿勢や態度） ネームプレートはお客様から見える場所に配置します。 | <input type="checkbox"/> |
| 4 | 友達口調や馴れ馴れしい話し方をしていませんか？ | P13～P17（6敬語の基本を押さえよう） | <input type="checkbox"/> |
| 5 | プライバシーに配慮した声の大きさと話していますか？ | P13～P19（5態度～9お声がけ） | <input type="checkbox"/> |
| 6 | お客様の本人確認書類等やお渡しする書類などは両手で大切に扱っていますか？ | P18～P19（8資料等の活用） | <input type="checkbox"/> |
| 7 | お客様と目を合わせて、お客様の理解度を確認しながら、丁寧に説明していますか？ | P12（4表情） | <input type="checkbox"/> |
| 8 | 専門用語を使用せず、わかりやすい言葉で説明していますか？ | P22～P24（わかりやすい言葉置き換え事例集） | <input type="checkbox"/> |
| 9 | お客様が話をしているときは、遮らずきちんと聞いていますか？ | P13～P19（5態度～9お声がけ） | <input type="checkbox"/> |
| 10 | 上から目線、高圧的という印象を与えるような話し方をしていませんか？丁寧にクッション言葉を添えて依頼していますか？ | P17～P18（7話し方・伝え方） | <input type="checkbox"/> |
| 11 | 次のお客様の開始時間が迫っている場合でも、丁寧に説明する、プラスとなる「もう一言」を心がけていますか？ | P19（9お声がけ） | <input type="checkbox"/> |
| 12 | お帰りの際には、立ち上がりあいさつとお辞儀で丁寧にお見送りをしていますか？ →立ち上がり正しいお辞儀を添えたあいさつで、丁寧にお見送りしている。 | P21（11相談終了時） | <input type="checkbox"/> |
| 13 | 相談と相談の間の時間についても常にお客様から見られている、会話を聞かれているという意識をもっていますか？ | P13～P19（5態度～9お声がけ） | <input type="checkbox"/> |