
全国健康保険協会千葉支部 第82回評議会
(平成28年6月21日開催)

平成27年度 お客様満足度調査の結果 (支部別の状況)

《別紙》

平成27年度
お客様満足度調査の結果
(支部別の状況)

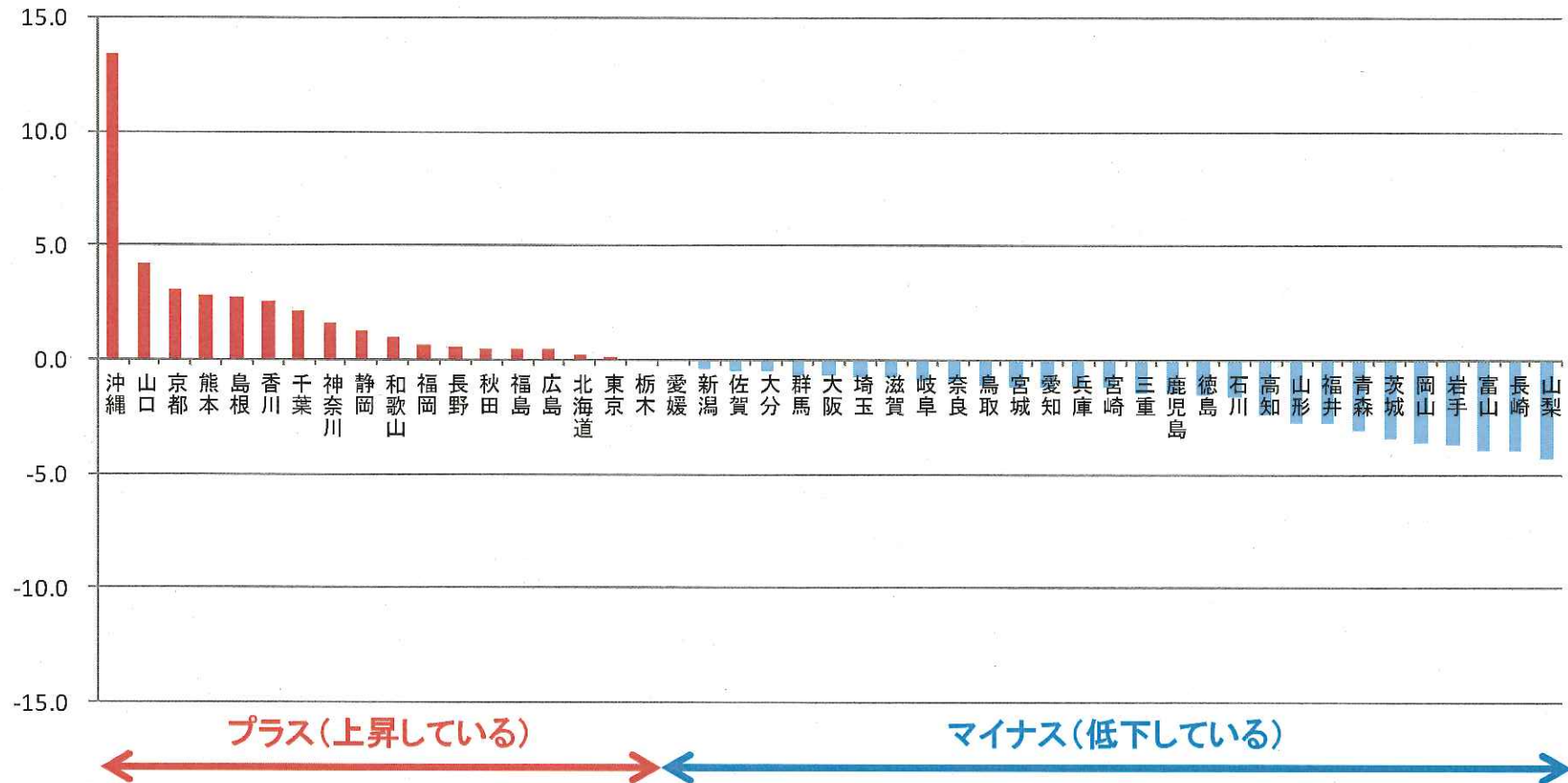
平成28年3月
業務改革・サービス推進グループ

1. 窓口アンケート調査について

支部別 総合満足度の推移

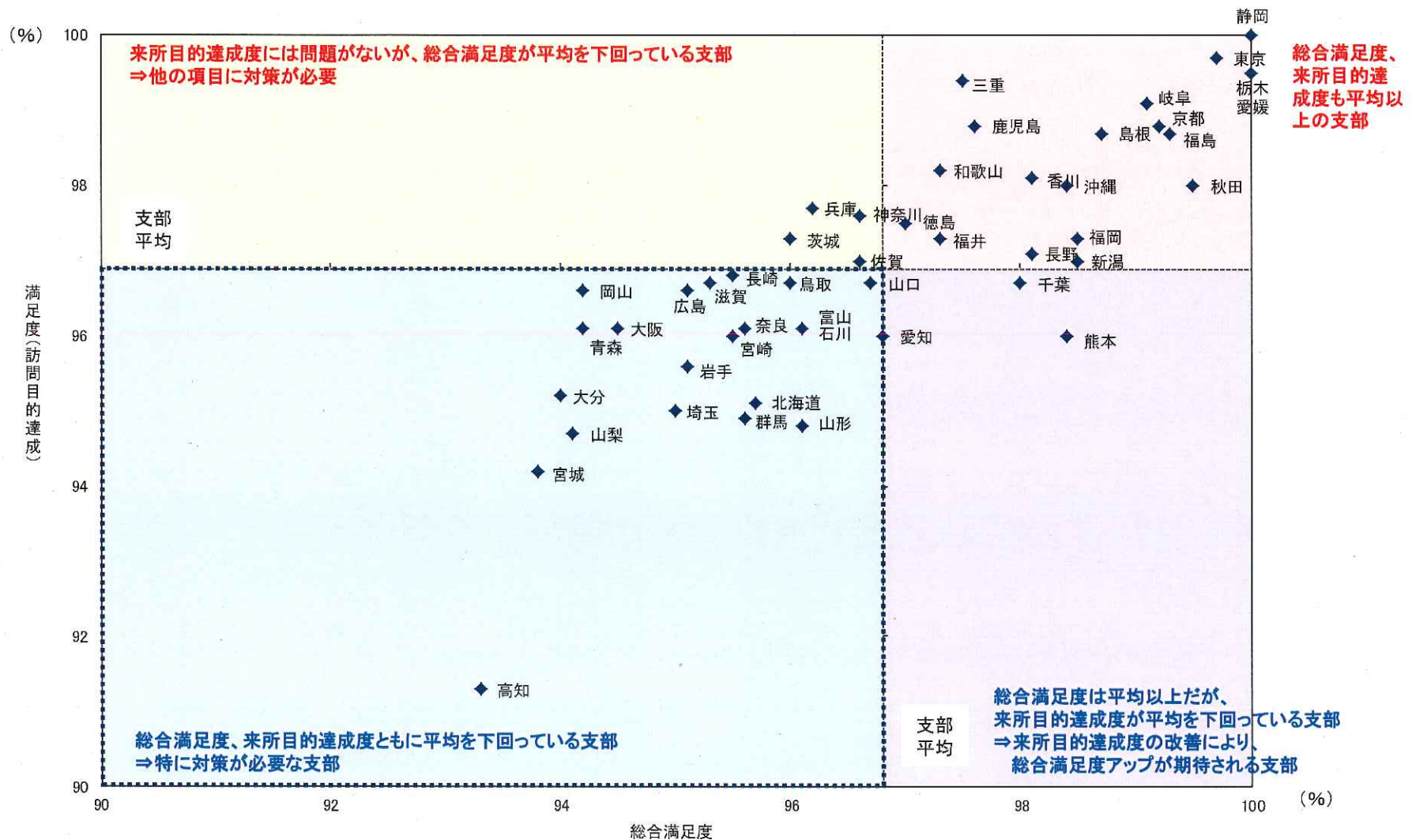
- 総合満足度について、支部別に平成26年度との差をみると、平成26年度より上昇している支部は17支部。一方、平成26年度より低下している支部は28支部となっている。

総合満足度 平成27年度と平成26年度との差



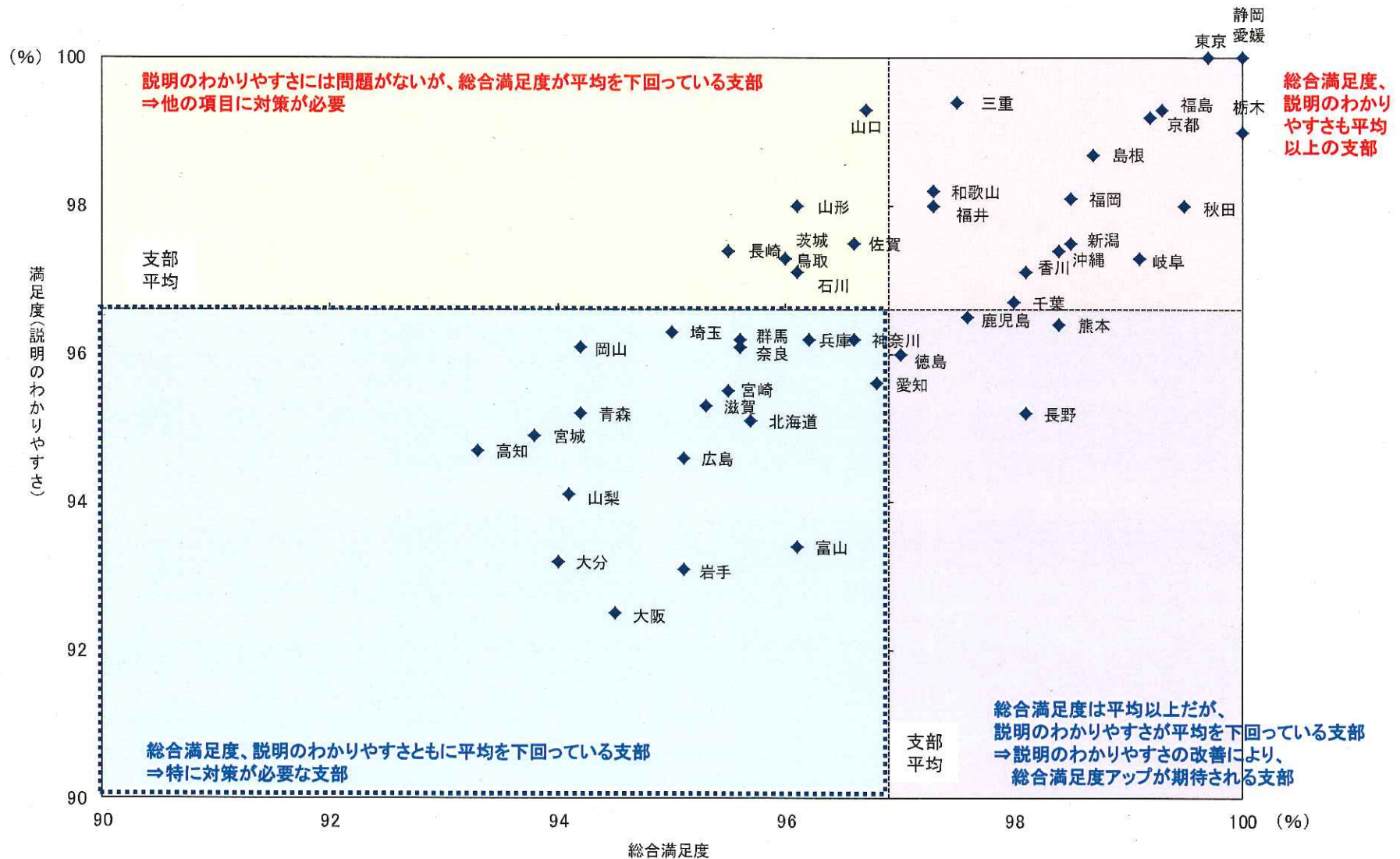
総合満足度の支部別分散状況(来所目的達成度)

- 「総合満足度」の支部別分散状況を「来所目的達成度」の満足度別に整理すると、「総合満足度」「来所目的達成度」ともに支部平均を上回っているのは19支部。静岡支部が「総合満足度」「来所目的達成度」ともに100%を達成し、栃木支部、愛媛支部、東京支部も99%を超えている。
- 「総合満足度」「来所目的達成度」ともに支部平均を下回っているのは21支部ある。高知支部がやや低くなっている。



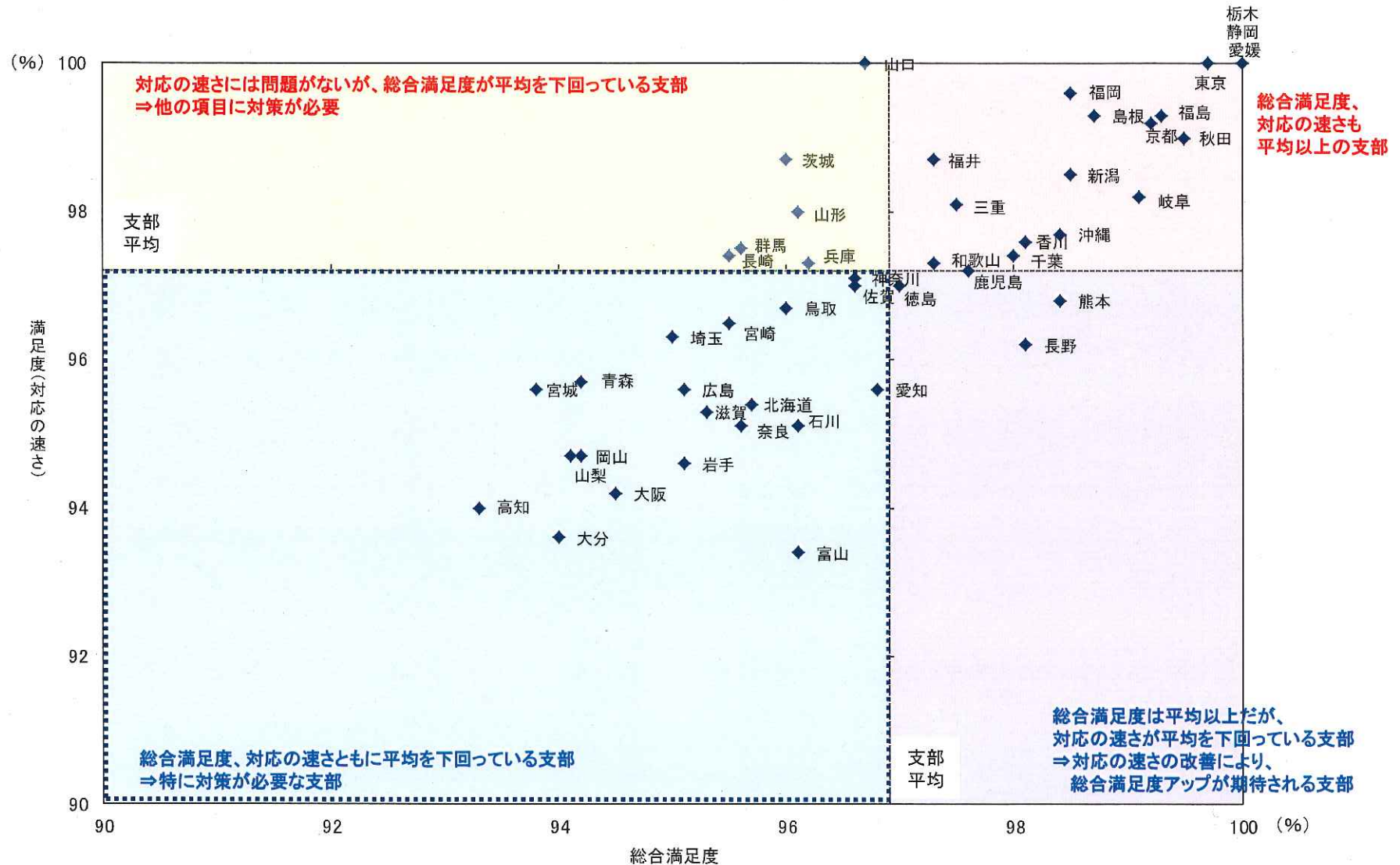
総合満足度の支部別分散状況(説明のわかりやすさ)

- 「総合満足度」の支部別分散状況を「説明のわかりやすさ」の満足度別に整理すると、「総合満足度」「説明のわかりやすさ」ともに支部平均を上回っているのは17支部。静岡支部、愛媛支部で両項目とも100%を達成している。
- 「総合満足度」「説明のわかりやすさ」ともに支部平均を下回っているのは18支部。大阪支部、大分支部がやや低くなっている。



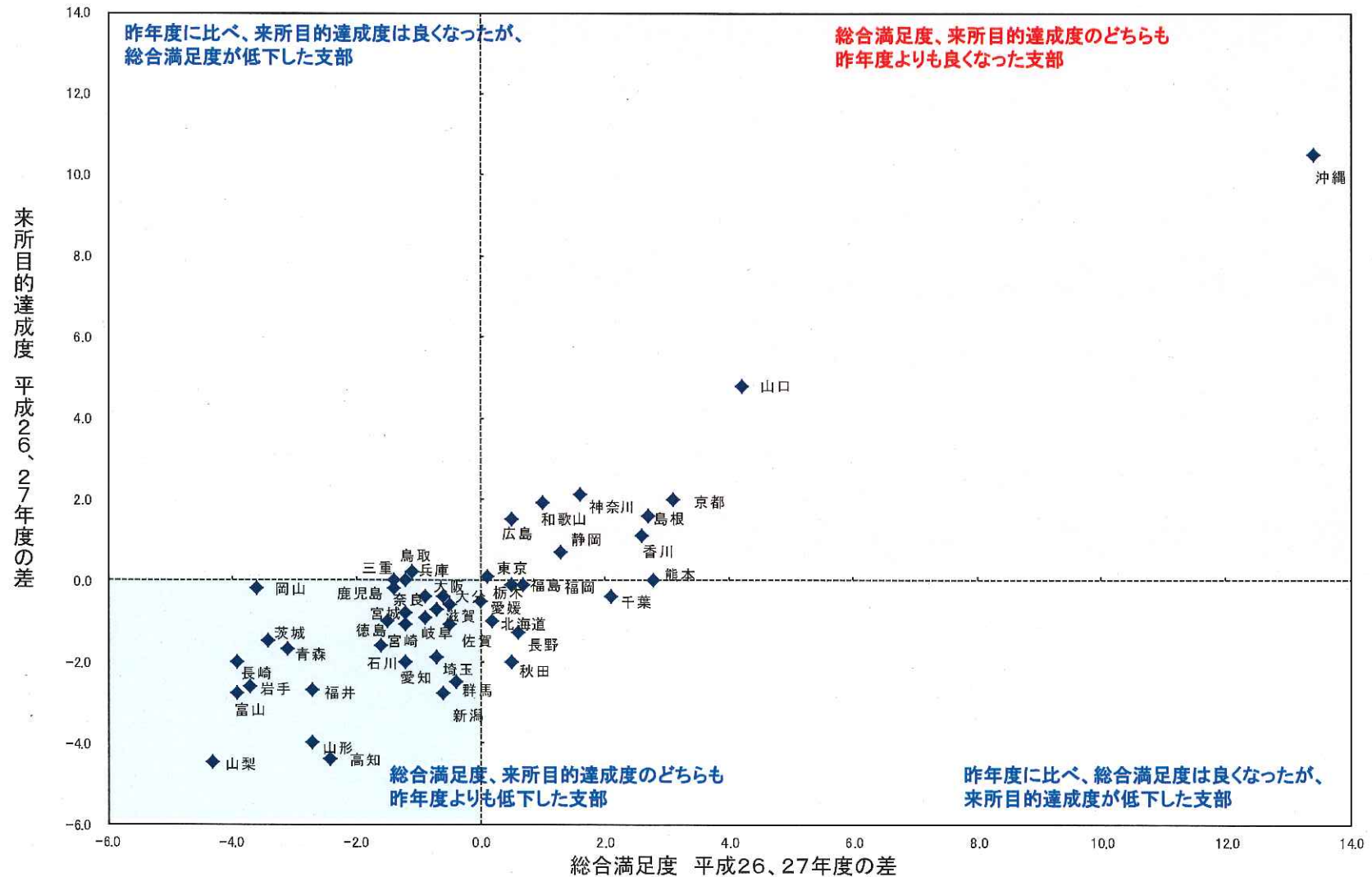
総合満足度の支部別分散状況(対応の速さ)

- 「総合満足度」の支部別分散状況を「対応の速さ」の満足度別に整理すると、「総合満足度」「対応の速さ」ともに支部平均を上回っているのは18支部。栃木支部、静岡支部、愛媛支部で「総合満足度」「対応の速さ」ともに100%を達成している。
- 一方、「総合満足度」「対応の速さ」ともに支部平均を下回っているのは17支部。高知支部、大分支部がやや低くなっている。



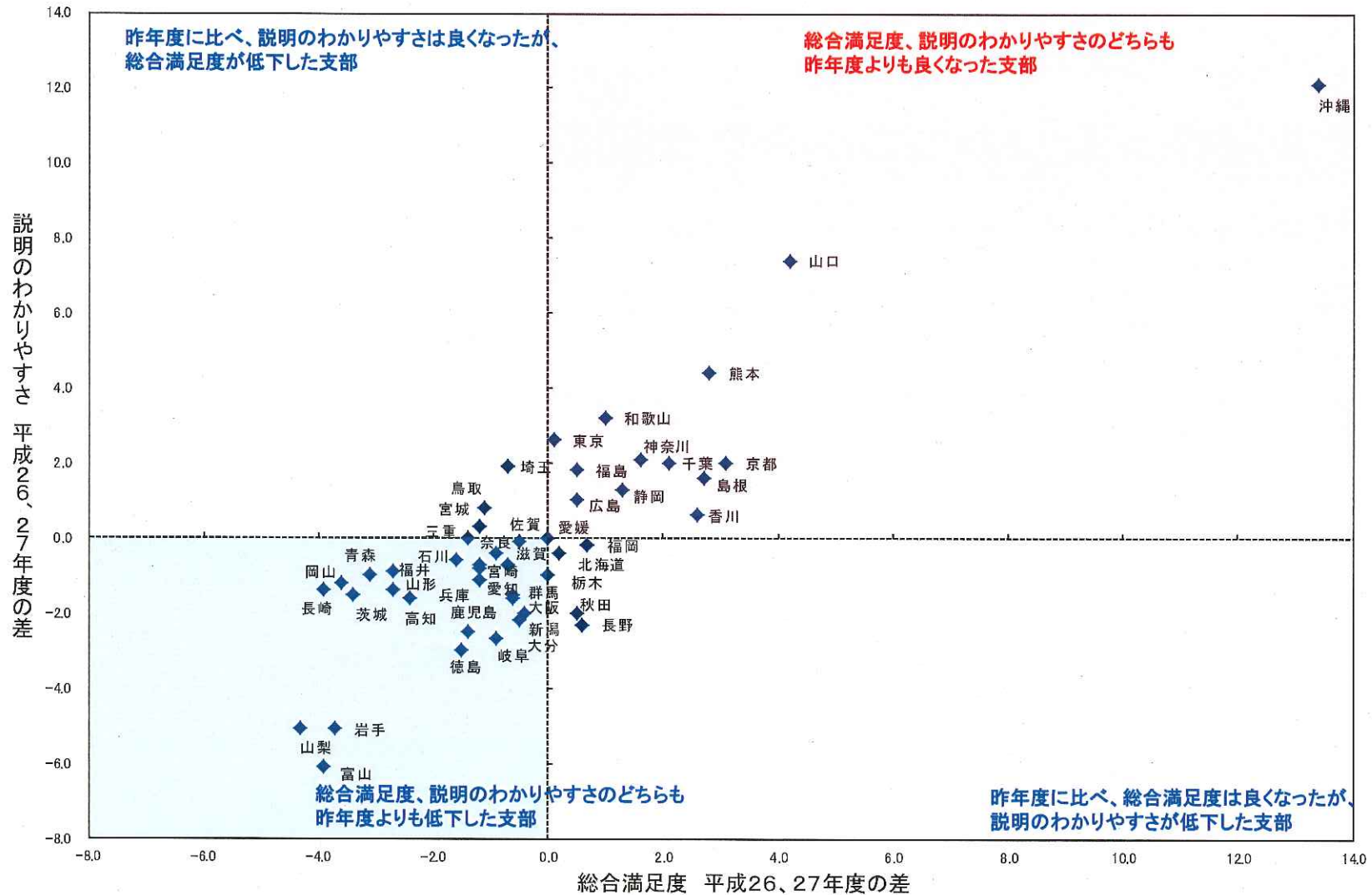
総合満足度と来所目的達成度の推移(平成26、27年度比較)

- 「総合満足度」と「来所目的達成度」の推移を見ると、どちらも昨年度より上昇した支部は10支部。特に、沖縄支部、山口支部の上げ幅が大きい。
- どちらも低下した支部は25支部。山梨支部が最も低下している。



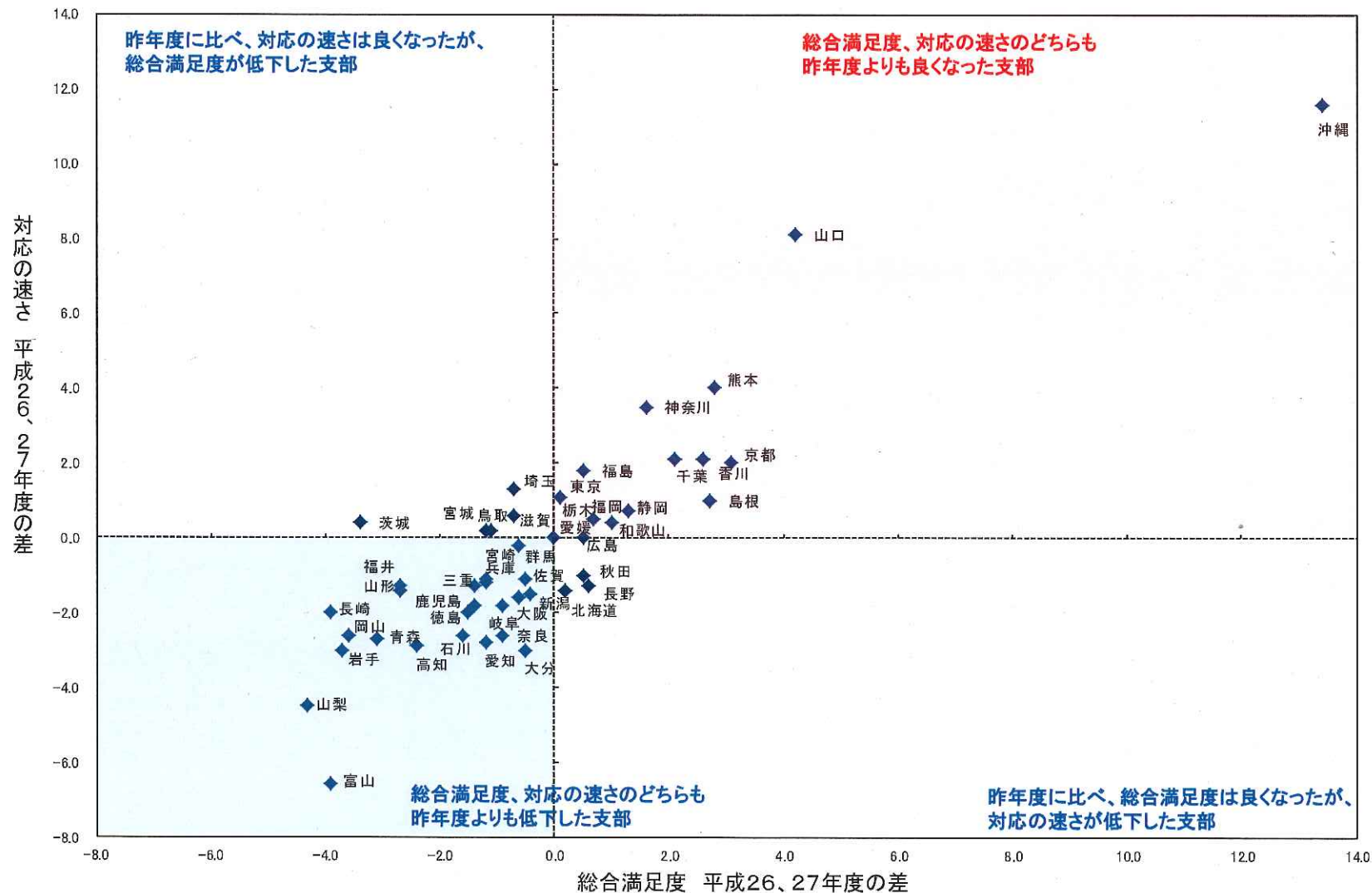
総合満足度と説明のわかりやすさの推移(平成26、27年度比較)

- 「総合満足度」と「説明のわかりやすさ」の推移を見ると、どちらも昨年度より上昇している支部は13支部。沖縄支部、山口支部の上昇が顕著。
- 一方、どちらも低下している支部は24支部ある。山梨支部、富山支部、岩手支部の低下が目立つ。



総合満足度と対応の速さの推移(平成26、27年度比較)

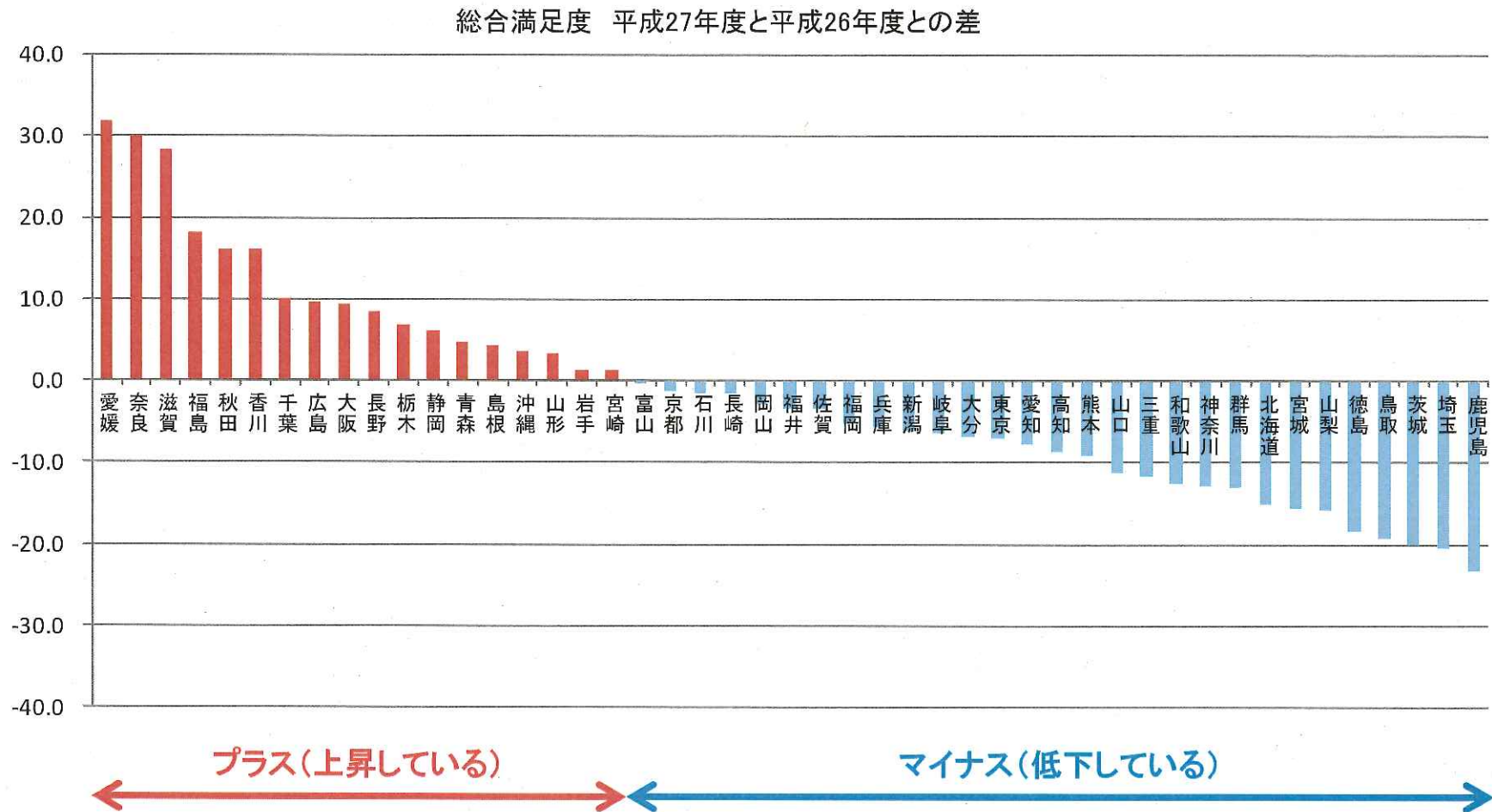
- 「総合満足度」と「対応の速さ」の推移を見ると、どちらも昨年度より上昇した支部は13支部。沖縄支部、山口支部の上げ幅が大きい。
- どちらも低下した支部は23支部となっている。山梨支部、富山支部で下げ幅が大きい。



2. 架電調査について

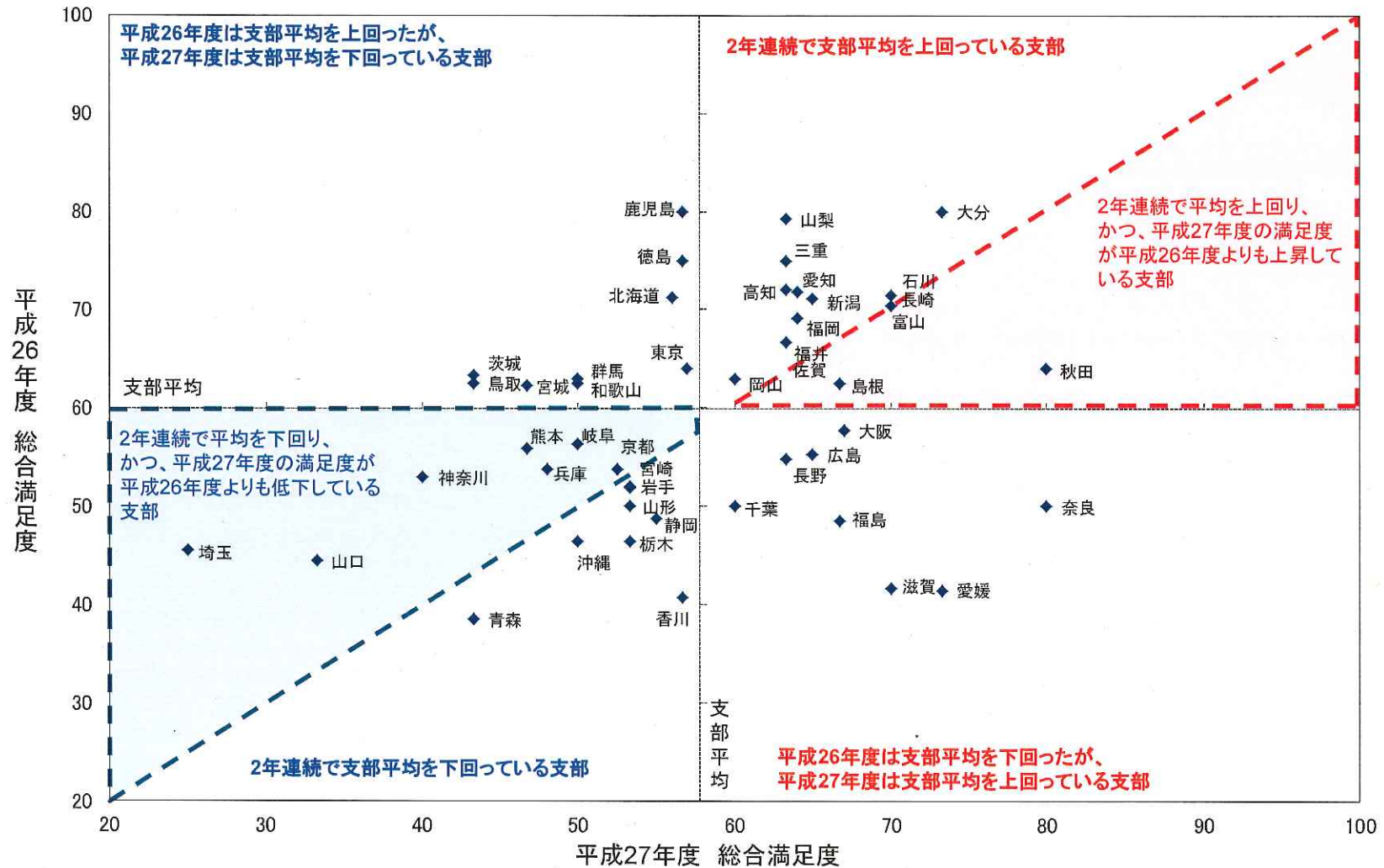
支部別 総合満足度の推移

●総合満足度について、支部別に平成26年度との差をみると、平成26年度より上昇している支部は18支部。一方、平成26年度より低下している支部は29支部となっている。



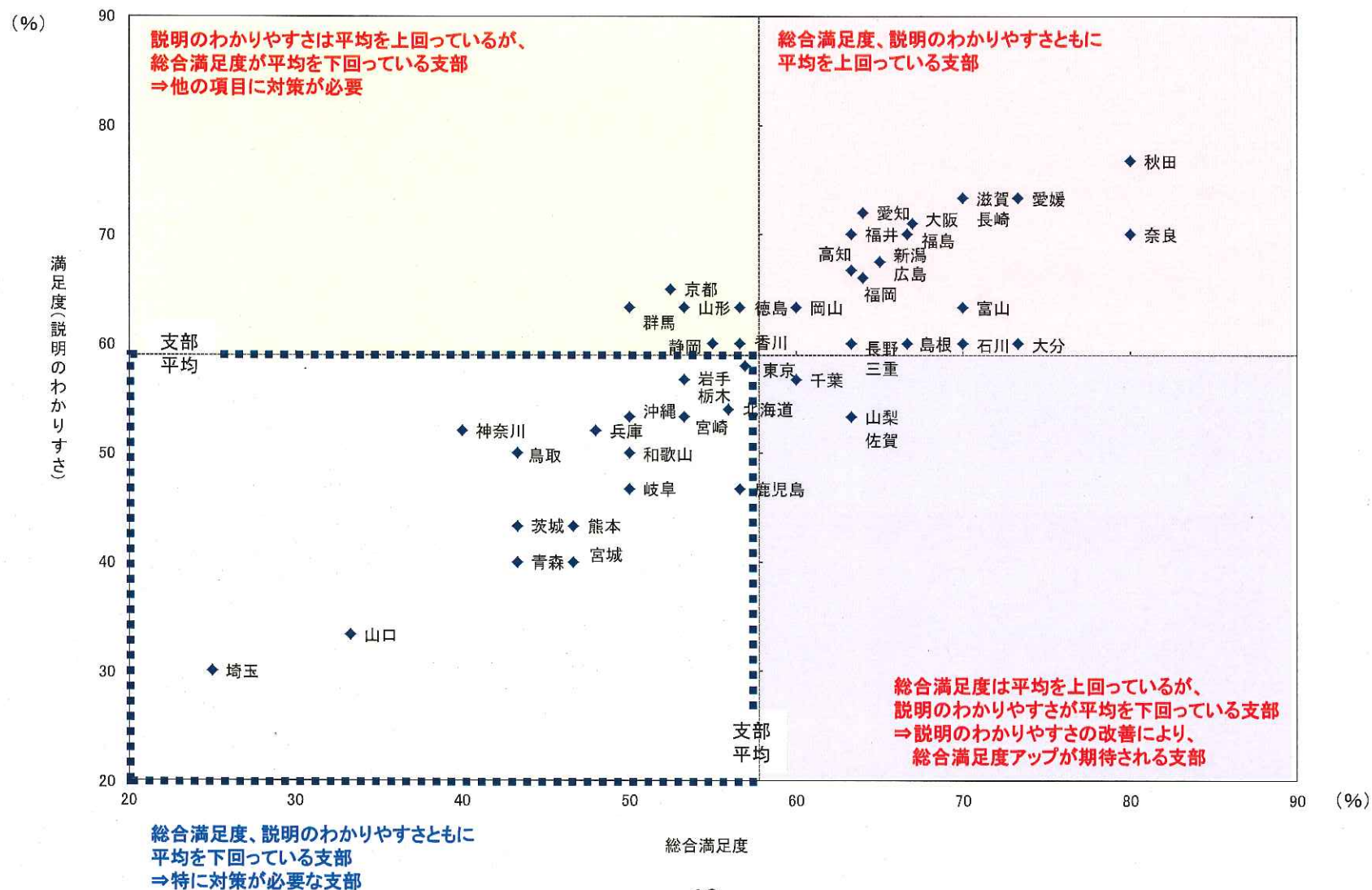
支部別 総合満足度の推移

- 平成27年度の満足度が支部平均を下回っている支部は24支部ある。そのうち、平成27年度、平成26年度とも支部平均を下回り、かつ、平成26年度の満足度より低下している支部は7支部となっている。



総合満足度の支部別分散状況(説明のわかりやすさ)

- 総合満足度の支部別分散状況を「説明のわかりやすさ」の満足度別に整理すると、「総合満足度」と「説明のわかりやすさ」がともに平均を下回っているのは18支部。特に、埼玉支部、山口支部が大きく下回っている。



総合満足度と説明のわかりやすさの推移(平成26、27年度比較)

- 総合満足度と説明のわかりやすさの推移を見ると、どちらも上昇している支部が14支部となっている。特に愛媛支部の上昇が顕著である。
- どちらも低下している支部は25支部となっている。その中で、鹿児島支部、茨城支部の下げ幅が大きい。

