

令和元年度 お客様満足度調査結果（抜粋）

1. 総合評価

(1) 総合評価

	窓口アンケート調査		架電調査	
	貴支部	全支部平均	貴支部	全支部平均
総合満足度				
R1年度	99.0%	98.3%	63.3%	64.3%
H30年度	100.0%	97.6%	66.7%	63.6%
調査票数	100票	5,861票	30コール	1,710コール

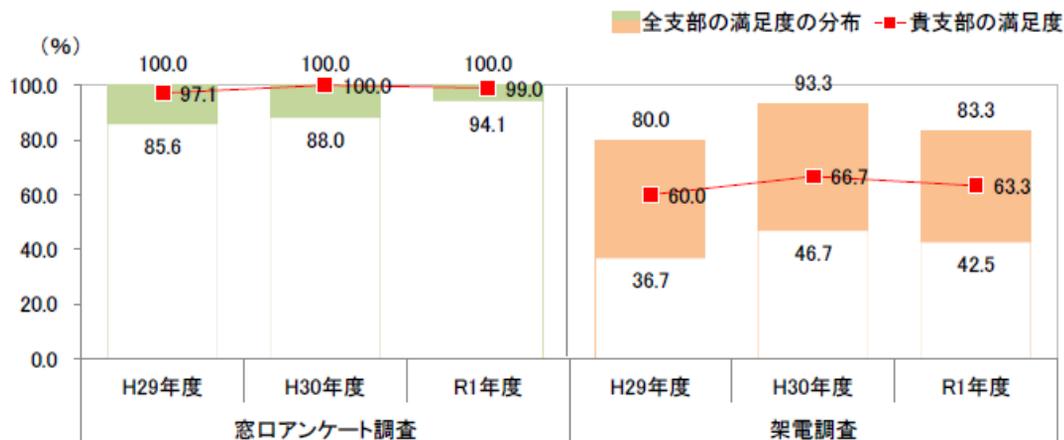
(2) 窓口アンケート調査 評価内訳

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
R1年度	95.0%	4.0%	1.0%	0.0%	0.0%
H30年度	93.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%

(3) 架電調査 評価内訳

	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
R1年度	33.3%	30.0%	30.0%	6.7%	0.0%
H30年度	33.3%	33.3%	30.0%	3.3%	0.0%

(4) 各調査の総合満足度の分布状況と貴支部の位置



※グラフはその年の満足度の分布であり、上下の数値はその年の最高値、最低値を示す。グラフの幅が広いほど、支部ごとの満足度のばらつきが大きい。
※グラフ中の■は、貴支部の満足度を示す。

(5) 総評

【窓口アンケート調査】

全支部平均は98.3%となっています。全支部の満足度の分布をみると、満足度が最も高い支部で100.0%、最も低い支部で94.1%となっており、昨年度に比べ、支部間の差はより縮まっています。
貴支部の総合満足度は、昨年度から横ばいで、99.0%となっています。

【架電調査】

全支部平均は64.3%で、昨年度よりやや高い満足度となっています。一方で、全支部の満足度の分布をみると、昨年度と比べ最高値、最低値ともに低下しています。
貴支部の総合満足度は、昨年度から-3.4ポイント低下し、63.3%となっています。

3. 架電調査

(10) 調査員の所感

	意見・提案 等
良かった点	電話に出た際、明るく優しいような声での挨拶があったので、安心して相談することができました。
	電話に早く出て下さり、支部名と名前をゆっくり話して下さったので聞き取りやすかったです。
	電話にすぐに出て下さり、表情のある声のトーンで挨拶があり、気持ち良かったです。また、声も優しくきちんとした発音で話してくれ、とても聞き取りやすい話し方だと感じました。
	対応者はすぐに電話に出られ、明るく優しい雰囲気、言葉づかいも丁寧で聞き取りやすく大変良かったと思います。説明もこちらにヒアリングをしながら無駄のない的確な説明でわかりやすかったと思います。
	こちらの質問に対して説明して下さいるとき、話しながら所々で間を空けて下さるので、相槌を打ちやすく、話しやすかったです。相手のペースをうかがいながら話して下さいの感じが感じられました。
	落ちついた声の挨拶で相談しやすいオープニングでした。ホームページ内の操作について、「『協会けんぽ』と検索して下さい」「左上の横長のボタンをクリックして下さい」と具体的に案内して下さり、大変わかりやすかったです。
	インターネットでダウンロードするための手順を詳しく、わかりやすく教えてくださいました。「初めてのことであろうから、不安なくうまくできるように」といった気遣いが感じ取れました。
	こちらの用件をスピーディーに効率よく聞き出して下さっていると感じました。又注意する点などもわかりやすく付け加えていたのはとても役立ちわかりやすくて良かったと思います。
	とても話しやすい雰囲気の声で話していたので聞きやすかったです。また、こちらにとってメリットのあるアドバイスがあり、親身になって話されている事が伝わり良かったです。
	こちらの話を聞いて、わかりやすい説明があり、最後に「御不明な点がありましたら、お気軽にお問い合わせ下さい」と言葉掛けもあり、親身になった対応でとても良いと思いました。
最後に「わからないときはいつでもお話し下さい」と言っていただけたので安心して相談できると思いました。	
改善点	挨拶から声が小さく聞きとりにくかったです。第一声は第一印象につながるものなので是非明るくはっきりとしていただけると印象が良くなると思います。
	電話に出た時のみ、少々早口で、ご自身の名前をかんでしまっていたので、電話を取る前に一呼吸おいてみると、相手にあわてた印象を与えないのではと思いました。
	オープニング時、用件を伝えましたが、復唱がありませんでした。復唱があると聞きたいことが伝わっていると安心できると思います。
	こちらの問いに対する復唱がなかった点について、問いかげが正確に伝わったかどうかを確認するためにも、復唱は大事ではないかと思いました。
	会話中の間合いが「あの一」など語尾が伸びることがありましたので、簡潔に話されるとより聞き取りやすくなり良いと思いました。
	申請書の名称等は少し間をとっていただけると、聞き取りやすくなり相談者を思いやる対応になると思います。
	簡潔に回答してくれました。ただほとんどヒアリングがなく、話をされていました。こちらの状況をもう少しヒアリングし、それを踏まえた上で、最善と思われる回答をしていただけるとより親身に対応されていると感じると思います。
	ヒアリングの時、専門用語を多用していないが、わかりにくい説明に感じました。一般的なことをわかりやすい言葉に言い換えていただけると親身さにつながると思います。
	言葉づかいも丁寧でわかりやすかったのですが、やや自信なさげな話し方だったので、もう少しはっきり元気に話すよう意識されると、よりよい印象になると思います。
	電話を切る時にも名乗りの挨拶と、一言「何かわからないことがありましたらこちらに電話下さい」などあったらもっと好印象になると思います。
クロー징の時、急がれているように挨拶はありましたが、先に切られてしまいました。一呼吸おいてから切られると印象が変わると思います。	