

令和3年度お客様満足度調査結果について

1. 調査概要

【調査目的】

お客様との主な接点である「窓口」と「電話口」における接客サービス等の実態を把握することにより、課題・改善点を発見し、改善につなげ更なるサービス向上を目指す。

【調査内容】

①窓口アンケート調査

- i. 調査方法 支部窓口に来訪されたお客様によるアンケートへの自記入式
- ii. 調査対象 調査実施期間に支部窓口に来訪されたお客様を対応した職員
- iii. 評価方法 項目別満足度を5段階評価
- iv. 調査期間 令和4年1月～令和4年2月

②架電調査

- i. 調査方法 委託先の調査員による架電覆面調査
- ii. 調査対象 調査実施期間に電話対応した職員
- iii. 評価方法 項目別サービス実施状況を○×評価
- iv. 調査期間 令和4年1月～令和4年2月

1. 調査概要

【主な調査項目】

①窓口アンケート調査

- 訪問目的（複数回答）
- 窓口訪問理由（複数回答）
- 項目別満足度： 5段階評価（計4項目）
 - 訪問の目的達成度（1項目）
 - 職員の応接態度について（3項目：説明のわかりやすさ、対応の速さ、親身さ）
 - ・説明のわかりやすさについて満足でない理由（複数回答）
 - ・対応の時間（待ち時間（単一回答） / 相談、手続きの時間（単一回答））
 - ・親身さについて満足でない理由（複数回答）
- 全体の満足度： 5段階評価
- 改善すべき点・要望（自由回答）

②架電調査

- 架電情報（日時、回数等）
- オープニング（○×評価、4項目）
- 説明内容（○×評価、2項目） ※シナリオに応じて内容は異なる
- クロージング（○×評価、2項目）
- 話し方・聴き方（○×評価、6項目）
- オペレーションスキル（○×評価、4項目）
- 保留時間（○×評価、1項目）
- 良かった点・改善点（自由記入）
- 総合評価（5段階評価、5項目：総合満足度1項目、項目別満足度4項目）
- 確認項目（2項目：保険証記号番号の確認有無、個人情報伝達できないことによる説明の有無）

2. 調査項目

【窓口アンケート】

令和3年度 窓口アンケート調査 調査項目

訪問目的
今回の訪問目的
窓口訪問理由
窓口へ訪問した理由
今回来所されての満足度
<訪問の目的達成度>
①今回の訪問目的達成についての満足度
<職員の対応態度について>
②説明のわかりやすさ
<職員の説明について、満足と回答しなかった理由>
③対応の速さ
<待ち時間>
<相談、手続きの時間>
④親身さ
<職員の親身さについて、満足と回答しなかった理由>
<訪問全体の満足度>
⑤今回の訪問全体としての満足度
改善すべき点・要望
改善すべき点・要望

2. 調査項目

【架電調査】

総合満足度

電話対応全体の評価（5段階）

項目別満足度

4つの項目別で評価（5段階）
「挨拶」「接客マナー」「オペレーション能力」「説明能力」

実施率

各評価項目に設けた客観評価項目により（○×評価）
下記の19項目

接遇対応

オープニング

コール数（3コール以内）	：	3コール以内に出たか
オープニングの挨拶	：	電話に出た際、「はい」や「お電話ありがとうございます」「お待たせしました」など、オープニングの挨拶はあったか
協会名・支部名・担当者名の名乗り	：	「協会けんぽ〇〇支部〇〇でございます」のように、「協会名」「支部名」「担当者名」を全て名乗ったか
用件の復唱	：	「用件」を伝えた際に、復唱があったか

クロージング

クロージングの挨拶	：	「わたくし、〇〇グループの〇〇と申します。お電話ありがとうございました」など、クロージングの挨拶はあったか
電話の切り方	：	電話の切り方は適切だったか（お客様より先に切ることはなかったか）

話し方・聴き方

声のトーン	：	こちらを歓迎していると感じられるように、表情のある声のトーンで話をしていたか
適切なスピードや発音	：	こちらが聞き取りやすいように、相手に合わせた適切なスピードや発音で話をしていたか
言葉づかい	：	敬語の使い方も問題なく、こちらが不適切・不快と感じるような言葉づかいはなかったか（です・ます調だったか）
話の受け止め方	：	話の受け止め方は、「～ということです」「それはお困りですね」など、こちらが共感されていると感じられるものだったか
保留時の言葉添え	：	保留にする際に保留する理由と適切な言葉添えはあったか。また、再度電話に出た際言葉添えはあったか
話を遮らずに聞く姿勢	：	こちらの話や質問を遮らずに最後まで聞いていたか

サービス内容への問い合わせ対応

オペレーションスキル

正確な理解	：	こちら（お客様）の話をスピーディかつ正確に理解していたか
必要な情報のヒアリング	：	案内に必要な情報のヒアリングができていたか
説明のわかりやすさ	：	案内や情報提供時の説明は簡潔でわかりやすいものだったか
職員の対応の親しさ	：	職員の対応には親しみが感じられたか

説明内容

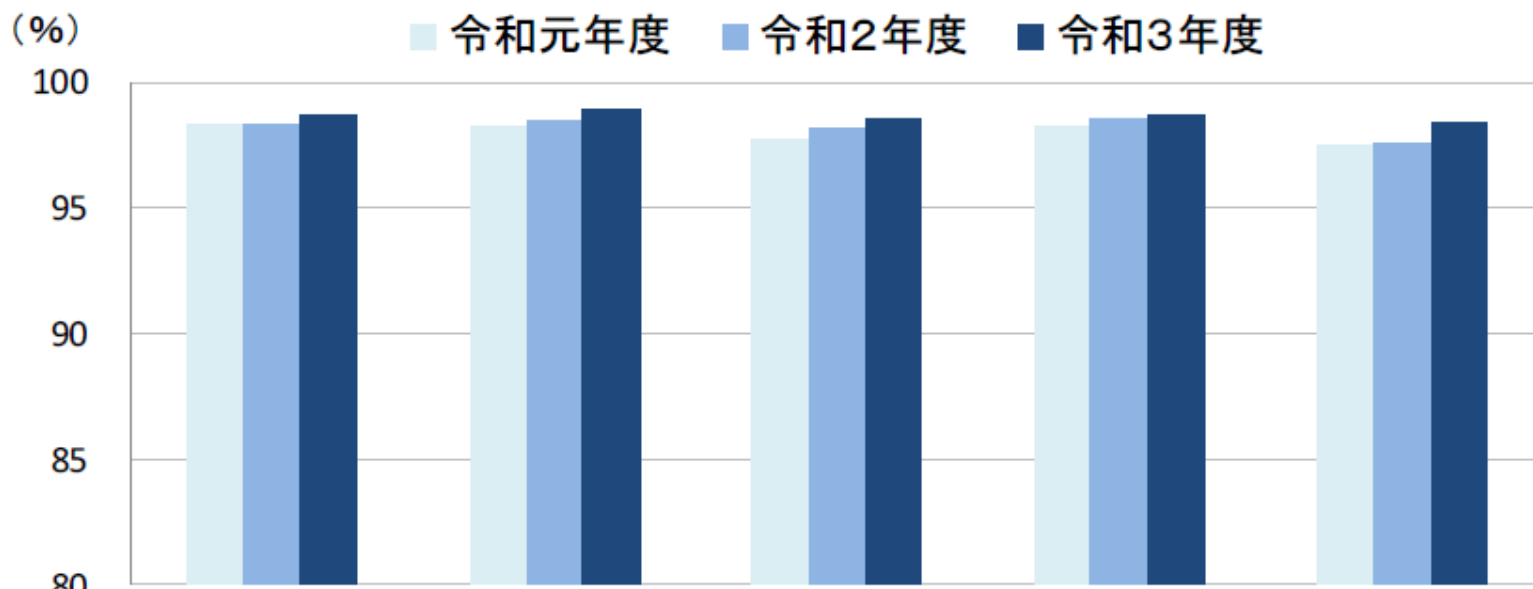
目的に応じた案内や情報提供	：	聞かれた内容に適切に回答しているかどうか。シナリオごとに設けたチェックポイントを全てクリアして○評価となる。
申請手続きに関する案内や注意事項の説明	：	聞かれた内容に付随する注意点を伝えているかどうか。シナリオごとに設けたチェックポイントを一つでもクリアすれば○評価となる。

保留時間

保留時間	：	保留時間について問題を感じなかったか
------	---	--------------------

3. 調査結果（全支部平均）

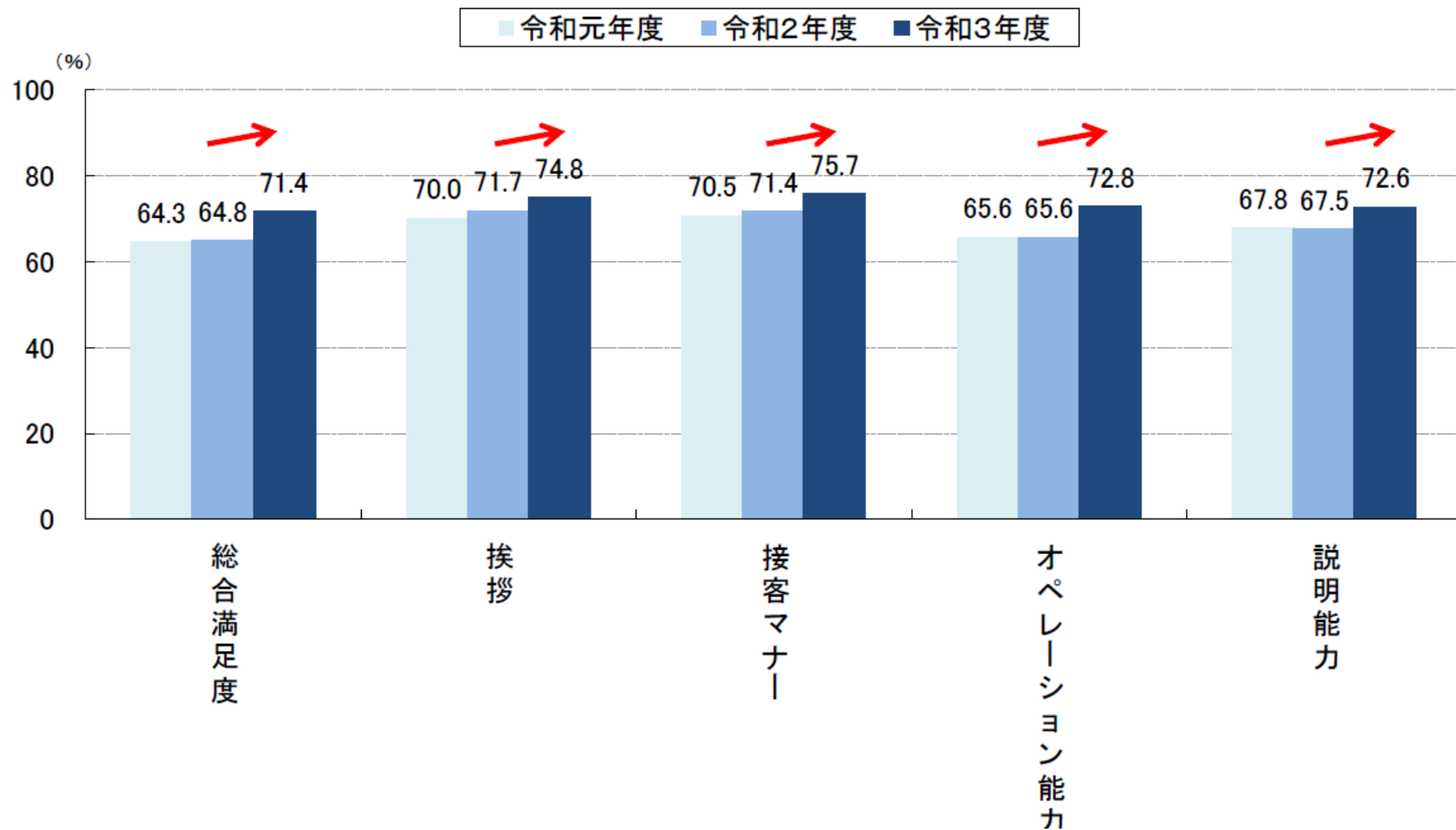
【窓口アンケートの項目別満足度の推移】



	総合満足度	職員の親身さ	対応の速さ	説明のわかりやすさ	訪問目的の達成度
令和3年度	98.7	98.9	98.6	98.7	98.4
令和2年度	98.3	98.5	98.1	98.6	97.6
令和元年度	98.3	98.2	97.7	98.2	97.5

3. 調査結果（全支部平均）

【架電調査の項目別満足度の推移】



3. 調査結果（茨城支部）

【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				
R3年度	100.0%	98.7%	66.7%	71.4%
R2年度	96.4%	98.3%	50.0%	64.8%
調査票数	55票	3,460票	30コール	1,700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
R3年度	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
R2年度	92.7%	3.6%	3.6%	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
R3年度	40.0%	26.7%	20.0%	10.0%	3.3%
R2年度	36.7%	13.3%	33.3%	13.3%	3.3%

3. 調査結果（茨城支部）

【総合評価】

○ 窓口アンケート総合評価推移

	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
茨城支部	98.8%	98.9%	98.8%	100.0%	96.4%	100.0%
全支部平均	97.4%	97.6%	97.6%	98.3%	98.3%	98.7%

○ 架電調査総合評価推移

	H28年度	H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
茨城支部	43.3%	56.7%	60.0%	56.7%	50.0%	66.7%
全支部平均	59.9%	60.1%	63.6%	64.3%	64.8%	71.4%


























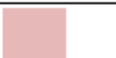









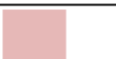

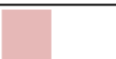


3. 調査結果（茨城支部）

【窓口アンケートの項目別満足度】

	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の対応態度						
①親身さ						
R3年度	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
R2年度	98.2%	94.5%	3.6%	1.8%	0.0%	0.0%
②対応の速さ						
R3年度	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
R2年度	98.2%	94.5%	3.6%	1.8%	0.0%	0.0%
③説明のわかりやすさ						
R3年度	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
R2年度	100.0%	96.4%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%
来所目的						
④訪問の目的達成度						
R3年度	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
R2年度	98.2%	89.1%	9.1%	0.0%	1.8%	0.0%

3. 調査結果（茨城支部）

【架電調査の項目別満足度】

	満足度	評価の内訳				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
あいさつ						
R3年度	70.0%	 33.3%	 36.7%	 26.7%	 3.3%	 0.0%
R2年度	50.0%	 40.0%	 10.0%	 36.7%	 13.3%	 0.0%
接客マナー						
R3年度	76.7%	 43.3%	 33.3%	 20.0%	 3.3%	 0.0%
R2年度	50.0%	 33.3%	 16.7%	 33.3%	 16.7%	 0.0%
オペレーション能力						
R3年度	60.0%	 40.0%	 20.0%	 30.0%	 6.7%	 3.3%
R2年度	43.3%	 30.0%	 13.3%	 43.3%	 10.0%	 3.3%
説明能力						
R3年度	63.3%	 43.3%	 20.0%	 26.7%	 3.3%	 6.7%
R2年度	63.3%	 30.0%	 33.3%	 23.3%	 13.3%	 0.0%

4. 調査結果における改善点（茨城支部）

【架電調査における今後の改善点】

- ① **あいさつ** ……3コール以内の受電
(66.7% (令和2年度：80.0%) 前年差▲13.3%)
元気のよい、はっきりとしたオープニングのあいさつ
(80.0% (令和2年度：90.0%) 前年差▲10.0%)
- ② **説明能力** ……相手の目的に応じた案内や情報提供
(50.0% (令和2年度：70.0%) 前年差▲20.0%)

【加入者サービス向上計画】

- ・ 朝礼時に、電話応対に関するポイントを唱和し、職員の意識改善を行う
- ・ 電話応対3ヶ条の見直しを行い、挨拶からクロージングまで網羅したものに変更を行い、各自のパソコンに貼り、電話応対時に意識付けできるようにする
- ・ 外部講師を活用し、支部の弱点及びマナーを向上する研修を実施する
- ・ 日々のモニタリングを実施し、周囲の電話対応で気付き事項があった場合は都度本人にフィードバックする
- ・ お客様に対する元気で気持ちの良い挨拶は、職員間においてできていることが大前提となるので、職員間の気持ちの良い挨拶励行の徹底のための取組みを継続していく
- ・ 代表的な項目について、説明内容に関するチェック表を展開し、説明能力の標準化を図る