

平成 22 年 6 月 14 日

日本年金機構サービス推進部

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例(今週の改善)

平成22年5月7日～5月13日受付分

平成22年5月7日から5月13日の間に日本年金機構に寄せられました年金事務所に関する「お客様の声」に基づき、日本年金機構において実施した個別対応事例(今週の改善)をとりまとめましたので公表します。

お客様の声		個別対応事例(今週の改善)
A ケ ー ス	わからないから来訪し、相談を受けに来たのに、職員の応接態度が不愉快で、説明も不十分でした。	お客様と対応した職員が特定できず、朝礼会議で、次の事項について再確認を実施しました。 ①お客様のお話をしっかりお聞きすること。 ②初めて年金のことを聞くお客様の立場にたって、繰り返し丁寧に説明すること。 ③「他にはご相談はありませんか？」など+αのお声がけをすること。
B ケ ー ス	遺族年金・未支給年金請求書の書き方について、電話で問合せしたが、いちいちこんな事で聞いてくるなと言うような態度で対応された。足が悪いため電話しているのに、来所してくれと繰り返しされ、なかなか相談に乗ってくれなかった。	対応した職員については、個別にヒアリングを行い、お客様に不快感を感じさせないような対応をするよう指導しました。また、事務所においても、来訪相談や電話相談のマナーについて、再度教育指導を実施しました。
C ケ ー ス	第2土曜日の相談日に電話をしたが、休業のアナウンスが流れていた。ねんきんダイヤルで別の電話番号を教えてもらい電話したが、担当者が他のお客様の対応中で、折り返し電話すると言われたが、連絡がなく、こちらから連絡すると、お詫びの言葉もなく、言い訳ばかりされた。	休業のアナウンスは、受付時間前のため、留守電モードになっていました。対応した職員については、お客様目線で対応するように指導しました。また、事務所内で職員に注意喚起の周知を行いました。
D ケ ー ス	第三号被保険者の住所変更届に関して相談し、担当者が回答した内容に誤りがあったので、上司より説明が誤りである旨の連絡があったが、言葉遣いが悪かった。	対応した職員については、嚴重注意を行いました。また全職員に電話対応や、接遇等を適切に行うように注意喚起を行いました。以上について、ご指摘いただいたお客様に謝罪したうえで、ご説明しご理解いただきました。
E ケ ー ス	年金事務所で戸籍抄本の必要枚数が何枚であるか訊ねたところ「1通に決まっているでしょ」ときつい口調で、上から目線での対応をされた。他の職員は大変親切だった。この職員について、きちんとした対応をしてほしい。	対応した職員に事情を聴取したところ、お客様にそのような印象を与えたことを反省したので、お客様に対する丁寧な言葉遣いの徹底を指導しました。また、事務所内の他の職員に対しても「お客様へのお約束10か条」「マナースタンダード」を再度徹底し、お客様重視の意識向上をはかりました。

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 高水 徹

お客様の声グループ 海野 崇

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)