

## 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14日～5月20日受付分

平成22年5月14日から5月20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	国民年金の加入手続きのため年金事務所に来たが、順番待ちをしているのに、自分の次の人が先に呼ばれた。私が「先に待ってますので・・・。」と言ったところ、やっと次の担当者が対応してくれた。 私は営業の指導者として35年以上営業現場をみっていますが、これがレストランや喫茶店なら、お客様はどんな思いをされるでしょうか。	本件は、ご意見箱への投書です。ご指摘は、昼休みから戻った職員が、後から来たお客様に先にお声がけをしてしまったものです。ご指摘をいただいたお客様には、電話で謝罪をさせていただきました。早速、このような場合に、まず何が大切なのかを考えさせる朝礼を行い、常に窓口や待合の状況に配慮するよう全員に周知徹底を行いました。また、このことは、お客様のご意見・ご要望に対する回答として、お客様向けに掲示をさせていただきました。
B ケ ー ス	年金事務所に年金相談に来ましたが、あるブースの担当者の声が大きすぎます。プライベートな内容を大声で言われて、他人に全て聞こえていました。大変気分を悪くしました。	ご意見箱への匿名の投書ですが、ご指摘の担当者が特定できたので、個別にこの投書を見せて、声の大きさについて周りに配慮するよう指導しました。また、他の相談担当者についても、このご指摘を共有化し、声の大きさについて十分周りに配慮するよう指導しました。
C ケ ー ス	年金事務所に相談に行った。対応した職員が、とにかく一方的に話し、話し方が横暴で、こちら(お客様)に話をさせようとしな。また、質問が終わっていないのに、早く話を終わらせようとした。他の職員は、とても対応が良かったのに、正直がっかりした。	対応した職員については、個別にヒアリングを行い、お客様の問い合わせ内容を最後までよく聞き、お客様が話されている時は話をさえぎることなく、適切な説明をするように指導しました。また、事務所においても、朝礼時に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。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金事務所に、委任状を持った代理人が被保険者記録回答票を受領できるかどうか、電話で照会した。対応した職員は、他の者や上司に確認することもせず、あいまいな回答をした。このことを苦情として申出するので上司と代わるよう要求したが、代わった上司はこの状況を全く把握していなかった。	対応した職員については、お客様の問合せにすぐに回答ができない場合、調べて折返し電話することや電話を他の者に引継ぐ場合は要件を伝えて引継ぐよう指導しました。引継ぎを受けた者は、要件を聞いた上で対応するように指導しました。また、事務所内においても、朝礼時に事例を伝え、電話対応について適切に対応するよう注意喚起しました。
E ケ ー ス	年金事務所に離婚分割の請求手続きに行った。当初の話で6月支給と言われた。電話で再度確認したところ今度は6月支給は無理と言われ、納得がいけないと言うと、本部の電話番号を教えられた。電話に出た本部のお客様の声担当は、分からないので最初に手続きした年金事務所から連絡させる、という対応だった。	お客様は、過去にも旧社会保険業務センターに電話で問い合わせした経験があり、支払時期について細かなご説明をする前に「本部の電話番号を教えろ」という話になってしまい、担当者が本部の電話番号をお教えし、かえって苦情に発展したケースです。お客様には、謝罪の上、再度支払時期について、7月随時払いでのお支払いになることをご説明し了承いただきました。
F ケ ー ス	母親に同伴して年金事務所に相談に行ったが、待ち時間に「先生」と呼ばれていた職員が、大きな声で子供の話など世間話をしていて、自分自身が子供を亡くしていることもあり、非常に不愉快だった。	ご指摘は、相談業務を委託している社会保険労務士についてのものでした。相談の間の待機時間に、待機スペースで話した会話が、お客様に聞こえたものです。本人には、この内容を伝え、たとえ待機スペースであっても勤務時間中は私語を慎むよう指導しました。これを機に、事務所内でも、全職員にこの事例を伝え、注意喚起の周知徹底を行いました。

(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)