

平成22年6月28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21日～5月27日受付分

平成22年5月21日から5月27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	年金相談に出向き、自分の前の方の相談が終わったので、すぐに案内されるものと思っていたが、空いた相談窓口の担当者の雑談が聞こえ、その後、30分も待たされた。相談者のことをもっと考えて欲しい。	ご意見箱への匿名の投書ですが、本件は、相談対応終了後相談窓口から離席し、他の職員と相談や書類の内容について確認する場合があります、そのことをお客様から雑談と受け止められたのではないかと思います。お一人の相談が終了した場合、次のお客様がお待ちの場合は、出来る限り速やかにお客様をお呼び出来る体制を整えるよう相談窓口職員に対して指導しました。また、相談窓口から離席する場合には、窓口支援職員が対応することを徹底します。
B ケース	前回、手続きに係る相談・確認をしており、不足していた書類を添付して届出するだけの状態で短時間で終わる予定であったのに、普通に相談する時と同じように長時間待たされた。	本件は、ご意見箱への投書です。一度書類を点検して、不足していた書類を添付し、申請書類の受付のみを希望されるお客様につきましては、これまでの経緯を確認したうえで受付のみを行い、その際、審査段階において不備等が判明した場合には事務センターより返戻する場合もあることを必ず伝えるよう徹底しました。
C ケース	今年度の年金見込額を確認するため、13:00頃に年金事務所へ出向き、その時点での待ち時間は約30分待ちと案内された。しかし、職員の食事休憩のためか半分の相談窓口しか対応しておらず、その後も2つの相談窓口が空いたままであった。結局、1時間近く待たされたが、待ち時間が長すぎる。	本件は、ご意見箱への投書です。相談窓口の担当職員が交代で休憩を取っていた時間帯であったため、相談窓口の職員は通常時より少なくなっていたことを踏まえ、当該時間帯に係る応援体制を明確にし、空いている相談窓口を作らない体制を取るよう調整しました。
D ケース	年金事務所へ国民年金の手続きに出向いた。最初に対応した職員は、椅子に座ったままで用件を聞き、「自分が担当です。」と言ってそのまま対応を続けたが、手続きの内容でわからないことがあるのか、度々奥にいる職員に聞いては戻るを繰り返し、結局、他の職員が対応することとなった。また、代わられた職員への質問事項の引継ぎができていなかったため、再度最初から説明することになり、時間もかかっていらした。	対応した職員に対し、対応開始時には立って挨拶したうえで用件をお伺いすること及び常にワンストップ対応を心掛け、他の職員に引き継ぐ場合には、それまでの相談・回答内容を速やかに伝え、お客様から再度ご質問の内容を伺うことのないよう指導しました。
E ケース	年金の請求手続きに必要な書類を確認するため、年金事務所に電話をした。対応した職員は用件を伝えている途中であるのに「こちらは担当じゃない。」とまるで当方が悪い様な強い口調で言われ、電話を担当係に回された。非常に不愉快だった。代わって対応した職員から丁寧でわかりやすい説明を受けたので、その後の手続きがスムーズに行うことができ、感謝しているが、最初に対応した職員の態度には納得できない。また、女子職員でジーパンを履き仕事をしている職員がいる。最低限仕事を行う服装というものがあると思う。	対応した職員に対し、常に相手の立場を考えた対応を心掛けるよう指導しました。また、年金事務所内においても、お客様に対するマナーを徹底するように周知し、服装については、身だしなみチェックを行い、ビジネスにふさわしい服装を心がけるように指導しました。

(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)