

平成22年7月5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28日～6月3日受付分

平成22年5月28日から6月3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
A ケ ー ス	窓口相談では、よりお客様の声に耳を傾けて欲しい。もう少し話を聞いてもらえれば余計な説明も無く簡潔に話が進んだかもしれない。	本件は、窓口相談に応じた職員と、お客様の間で誤解があったために、年金の一部停止(在職中)の説明が長引いてしまった事案です。お客様に不快な思いをさせてしまったことを改めてお詫び申しあげたところ、ご了承をいただき、「社会保険庁から日本年金機構になってから対応が変わったね」とのお言葉もいただきました。
B ケ ー ス	窓口で担当した職員は、6月に採用されたばかりのためか、算定基礎届について何もわかっていなかった。更に対応も元気が無く、やる気が伝わってこない。十分な職員教育をお願いしたい。	本件は、匿名でお客様の特定ができませんでした。所長・副所長より該当職員に「年金事務所の窓口を担当する職員は日本年金機構の顔であり、お客様との相談に応じる時は元気よく、ハキハキと対応するべきである。」旨を伝達し、指導を行いました。
C ケ ー ス	年金事務所のご意見箱に「受付の女性の態度が悪い。若い客に対しての対応が悪い。不快です。」という匿名の投稿があった。	ご意見箱の投稿内容と、年金事務所からの回答を事務所内に掲示しました。年金事務所内では不快な思いをさせたことへのお詫びの回答を掲示するとともに、今回のお客様の声を年金事務所内の全職員に対する戒めと考え、今後のお客様対応の見直しの徹底を図りました。
D ケ ー ス	年金事務所に遺族年金の支払内訳を訪ねようとしたが、職員の口調が命令口調であった。もっと優しく、丁寧な対応をして欲しい。	本件は、お客様相談室長より改めて不快な思いをさせてしまったことを陳謝し、ご了承を頂く事が出来ました。更にはお客様には担当職員の名前が上手く伝わっていなかったことから、お客様との応対時にはしっかり確実に名前を伝えることについても今回の事案と合わせて指導を行いました。
E ケ ー ス	相談窓口で対応した男性職員のたばこのにおいが気になった。入口のホールの目安箱(ご意見箱)の設置はとてもよい試みだと思えます。	メールによる匿名のお客様からのご意見。朝礼で接遇・マナー・エチケットを認識して、お客様に不快な思いをさせないよう心がけること、喫煙後の消臭に努めることを周知徹底しました。

(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)