

平成22年7月12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6月4日～6月10日受付分

平成22年6月4日から6月10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	事務所へ電話をしたが、対応した職員から「早口で聞き取れないのでゆっくりしゃべって下さい。」と言われた。自分の仕事は時間が勝負。あなた達のようにのんびりしてはいられない。結局、何回か説明することとなったが、自分はあなた達の教育係ではない。	ご指摘のあった職員に対し、お客様の話し方や口調に集中して相談内容の把握に努め、懇切・丁寧にお客様に納得いただける対応を心掛けるよう指導いたしました。また、課長以上の幹部会に事案を報告し、他の職員に対してもご指摘の内容を共有化し、常にお客様に納得いただける対応を心掛けるよう注意喚起しました。
B ケ ー ス	年金相談窓口の職員が終始高飛車な態度であったため、本当に傷つきました。窓口を訪れる方々は、何も分からないから相談したくて訪問しております。もっとお客様の立場に立った対応を勉強するべきではないでしょうか。	ご意見箱へ投函された内容に基づき、当該職員へ事実確認を行い、お客様に対して口調、言葉使い等状況にあった対応が必要であることを説明し、常に丁寧な言葉使いを心掛けるよう指導いたしました。また、全職員に対しても、応接態度を今一度確認するよう周知徹底しました。
C ケ ー ス	国民年金の納付書が二度届いたことについて、どちらで納付すべきか確認するため、年金事務所へ電話したが、対応した職員は、特に悪びれる様子もなく「最初に届いた方で納めて下さい。」とさらりと言われた。困惑して電話しているお客様に対して、この様な対応はないのではないか。	対応した職員に対し、ご指摘の内容を伝え、常にお客様の立場に立ち、丁寧な言葉使いを徹底するよう指導しました。また、他の職員に対してもご指摘の内容を共有化し、常にお客様に納得いただける対応を心掛けるよう注意喚起しました。全職員にご指摘の内容を伝え「お客様へのお約束10か条」を再度徹底しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	窓口で並んでいることを職員が気付いているのに、こちらから声を掛けるまで対応しようとしなかった。また、ようやく来たと思ったら「お待たせしました。」の一言もなく、迷惑そうな顔で対応していた。とても不愉快であった。	本件はご意見箱への投書であり、お客様が相談や確認のため、職員からのお声掛けを待っておられた方であるのか、他の職員が既に対応中でお待ちになられているのか判別が出来ず、対応が遅れたケースであります。今後は、相談カウンターに呼び鈴を設置し、ご相談のあるお客様に鳴らしてもらうよう張り紙し、速やかに対応する体制を整えました。また、全職員に対し、笑顔での対応を心掛け、「お待たせしました。」の一言を添えて対応するよう、朝礼で周知徹底いたしました。
E ケ ー ス	窓口の対応には大変迷惑と憤りを感じています。対応が間違っているし、問い合わせでもなしのつづて。これが新サービスなんですか。変わっていませんね。もっとサービスの向上に努められることを希望します。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。調査しましたが具体的な案件が特定できないため、事務所全体の問題とし、朝礼において全職員へご指摘の内容を伝え、お客様の立場に立ってご相談に対応するよう指導いたしました。また、本件はご意見箱への意見と同様にお客様向けに掲示をさせていただきました。
F ケ ー ス	ねんきん定期便で過去に未納期間があったことを知った。未納期間の納付方法を確認するため年金事務所へ出向いたが、約30年も前の未納期間であるので納付できないとのことであった。後日、60歳から65歳までの間に国民年金に任意加入することで、過去の未納期間を埋めることができることを知ったが、なぜ、年金事務所に出向いた時に案内してくれなかったのか。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。本件の事例を、相談窓口の職員に伝達を行い、お客様へのお約束10か条にあるプラスとなる「もう一言」を心掛けるよう再確認いたしました。

(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)