

平成 22 年 7 月 20 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11日～6月17日受付分

平成22年6月11日から6月17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	70歳以上の被用者にかかる算定基礎届のお願い文書が届いたが分かりにくく、年金事務所に問合せを行った際の対応が悪かった。いい加減な説明で切り抜けようとするなどごさかしい。お客様サービス精神から教え込んでいただきたい。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。所長よりご指摘のあった職員に対し注意を行うとともに、朝礼ですべての職員に対し、きちんと電話対応をするよう訓示し、研修機会を設け職員教育の徹底を図りました。また、ご指摘の算定基礎届のお願い文書については、担当部署に向け改善の依頼をいたしました。
B ケ ー ス	4月末に年金の手続きを行った際、本日6月15日の支払との説明を受けていたが、支払が無いため事務所に電話連絡をしたところ、支払予定の回答もなく本部に電話をするよう案内された。	年金事務所により、事象を確認したところ、6月15日の支払約束を行っているものではなく、また、本部への直接的な案内についても行っていませんでした。ただし、誤解を招くような説明となったことについて、お客様宛に電話連絡を行い謝罪の上、支払予定日の説明を行いました。なお、職員に対して、誤解を招くような説明、今後もらい回しの対応を行わないよう注意指導いたしました。
C ケ ー ス	年金事務所を訪ねた際、女性職員でジーパンを履いて働いているものがありました。外国ではジーパンは作業着であり、機構として決まった服装はないのでしょうか。	本件は、ご意見箱への投書でした。身だしなみについては、「ビジネスにふさわしい服装」とすることが定められています。職員に対してお客様に不快感を与えない服装をするよう日頃から周知していますが、今回の意見を踏まえて、改めて全職員に対し周知することとしました。
D ケ ー ス	総合案内は早いですが、その後の待ち時間が長い。スムーズに進めてほしい。	本件は、ご意見箱への投書であり、お客様の確認はとれませんでした。今回の意見を踏まえ、改めて職員に対して混雑時間帯における予約相談の案内による分散、待ち時間の案内表示等を周知しました。
E ケ ー ス	国民年金の免除申請を行い、電話による問合せを行ったところ、審査が通ったことの通知が直ぐに送付されると言われたが、届かない。再度電話連絡を行ったが、もうちょっとすれば届くと、どんどん日数が伸びている。どうなっているのか。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見であり、事象の確認は取れませんでした。担当部署の職員に対しスケジュールに基づいた説明を行うこと、また、誤解を招くような対応を行わないことを周知徹底しました。
F ケ ー ス	国民年金の追納申し込みを行うため事務所に電話をした際、電話に出たものが内容が分からないため、別の担当に代わることになった。内容が分からないものを電話に出さないでいただきたい。また、申込書を送付したが、蛍光ペンで記入個所が色付けされた申込書が再送されてきた。一度目の申込書の何処が間違っていたのかの説明がなく、不親切である。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見でしたが、同一内容の文章が事務所に到着しておりました。事象確認をしたところ、最初に電話に出た際、難しい質問が含まれていたため、対応者を変更させていただいたものでした。また、申請書については一度目の対応者とその後の対応者の連携が図られておらず、2重送付したものでした。お客様に対して電話により謝罪を行いました。朝礼で再発防止に努めるよう注意喚起を行いました。

(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)