

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18日～6月24日受付分

平成22年6月18日から6月24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	父親が入院しており、「源泉徴収票」が他の申請を行うため至急必要という状況で、代理として年金事務所に行きました。窓口の職員は私の立場に応じた必要書類が直ぐに分からない様子で、別の職員と上役とで相談してもらいましたが、結局、「速達で本日発送する。」との回答でした。本日、発送出来るのであれば、本日、渡せるのではないのでしょうか。窓口に来た方の話をよく聞いて解決してあげられる融通の利くサービスをしてほしいと思います。	本件は、お手紙によるお客様からのご意見です。事情を確認したところ、委任状をお持ちでない等、「源泉徴収票」を窓口でお渡しすることができない方でした。個人情報保護の観点から代理の方に直接お渡しするのではなく、ご本人の住所地にお送りする措置を取らせていただいています。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、ご理解をいただきますようお願いしているところです。お客様に対しては、説明が不足していたこと、不愉快な思いをさせてしまったことを、文書により謝罪を行いました。なお、担当者への注意を行い、事務所の職員全員に再発防止のための指導を行いました。
B ケース	未支給請求の添付書類について、電話で問合せをして、書類をそろえ来所した所、住民票に続柄の記載がないということで、再度、持つて行くこととなりました。電話での問合せの際に、そこまで教えてもらえたら、二度手間にならずに済みます。もっと丁寧な対応が必要だと思います。	本件は、ご意見箱への投書でした。職員に対し電話、窓口での未支給請求にかかる添付書類を案内する際、生計同一関係の確認のため続柄欄の記載等を丁寧に説明するよう注意喚起を行いました。
C ケース	大変親切で判りやすい説明を受けましたが、残念なことに、私は煙草の臭いが大嫌いです。喫煙については、個人の嗜好の問題ですので、自由であるとは思いますが、対応して下さった方の煙草の臭いがとても気になりました。	本件は、ご意見箱への投書です。担当した職員に対して、お客様と接する前には、口臭を消す対策に努めるよう指示をしました。また、全職員に対して、改めて日頃の身だしなみ、挨拶、応対等、マナーの基本について指示しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金事務所を訪ねた際、早朝にもかかわらず、態度がだらけていて不快感を抱いた。	本件は、ご意見箱への投書です。事象の確認はできませんでしたが、不快な思いをさせたことに対して、お客様に謝罪の文書を送付しました。 また、事務所内の会議において、お客様からの意見を職員全員に伝達し、今まで以上にお客様への言葉づかい、態度等サービスの向上に努力するよう指導しました。
E ケ ー ス	年金事務所の職員が国民年金免除申請の件で、自宅に訪問された際、インターホン越しに「国民年金の一部免除の件でお伺いしました」と大きな声で言われてしまった。隣人等に聞かれてしまい、我が家の経済状態を勘ぐられてしまうのではないかと心配している。	本件は電話による申出でした。担当者に事象を確認したところ、お客様がおっしゃられているような事実は確認できませんでしたが、お客様に対して心配をさせてしまったことについて、謝罪を行いご納得いただきました。なお、職員に対し事案を通じての教育を行いました。
F ケ ー ス	年金相談がなかなか進まない。空いている相談ブースがあるので、全部使用していただきたい。	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。 事象を確認したところ、担当の職員が諸事情により不在で、短期間にお客様が集中したため、一時的に相談窓口空きスペースが生まれていました。その後、他部署からの支援を行い直ちにお待ちのお客様はなくなりました。 今後、お客様が集中した場合を想定して、相談体制の見直しを行いました。

(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)