

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25日～7月1日受付分

平成22年6月25日から7月1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	国民年金への加入届の封筒が事務センターより届いたため、事務センターへ電話をしたところ、年金事務所を案内された。仕事の休憩時間に電話をしており、また、封筒の連絡先には「当所へ」との記載があるむね伝えたと、折り返し年金事務所から電話連絡をされると言われたが、電話はかかってこなかった。	本件は、理事長メールに寄せられたお客様からのご意見です。年金事務所において事象を確認したところ、事務センターから送付された郵便物に連絡先を事務所と記載した案内文がありましたが、封筒は以前、事務所で使用していたものであり「当所」の記載がありました。また、お客様への電話連絡は留守番電話になっており、メッセージを録音させていただいていました。後日、再度お客様へ電話連絡を行い、経緯を説明し、お詫びを申し上げ了承いただきました。
B ケース	事務所に年金相談に行った際、相談途中トイレに行き戻ったところ、相談ブースで職員同士が飴玉をなめ雑談をしていた。	事務所ににおいて事実を確認したところ、職員は口臭予防の錠剤を口にしていました。また、隣のブースにいる職員より難しい年金相談に関する質問を受けていました。全職員に対して、相談ブースでの職員同士の会話は、必要最小限にすること、口臭予防の錠剤の服用についても、お客様に誤解を受けないよう徹底しました。
C ケース	年金事務所に電話をしたが、話を遮断したり、何も言わずに保留にするなど、対応が悪かった。お客様サービスがなっていない。	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、丁寧な対応を徹底するよう指導しました。また、お客様に対して上司より謝罪を行いました。
D ケース	年金事務所に電話をした際の対応が不親切であった。市役所に行くように言われたため理由を聞いたが、行けば分かるといわれた。後日、事務所に行った際の対応は、大変親切・丁寧でしたが、一人の対応が悪いと全員の印象が悪くなると思います。	本件は、理事長メールに寄せられたお客様からのご意見です。事実の確認はできませんでしたが、寄せられたメールを全職員に周知し、お客様の立場に立って誠意をもって対応することを再徹底しました。
E ケース	事務所に電話で、厚生年金加入や納めた保険料により、年金額がいくらになるのかについて見込額を聞いたが、個人情報の関係という理由により教えていただけなかった。	本件は、ブロック本部に入電した苦情です。年金事務所で事象を確認したところ、詳細については不明でした。このため年金額については、本人確認をしたうえ、後日郵送でお答えする取扱であることを説明すべきであったが、この説明が不足していましたので、担当職員を指導し、他の職員に対しても、わかりやすい言葉で丁寧に説明をするよう徹底しました。

(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)