

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7月2日～7月8日受付分

平成22年7月2日～7月8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	相談窓口が複数あるのに職員が1人で対応していた。申請者が他にも待っているのに1箇所の窓口しか使用されていない。	相談窓口の担当職員が交代で休憩を取っていた時間であったため、相談窓口の職員が通常時より少なくなっておりまして。担当職員の休憩時間帯については応援体制を明確にし、空いている相談窓口を作らないよう調整しました。
B ケ ー ス	現況届を年金事務所へ持参したが、総合案内で窓口が混雑しているため郵送で提出するよう一方的に指示された。窓口では受け付けてくれないのか。	年金事務所において事実確認をしたものの、担当者を特定できませんでしたが、現況届を年金事務所へ持参いただいた場合は預かることを再度周知し、課内会議及び役付会議で総合案内担当者を含む全職員への徹底を行いました。
C ケ ー ス	年金事務所へ相談に行ったが、1時間待たされた。これは「お客様へのお約束10カ条」違反である。 (注)お客様へのお約束10カ条では「ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。」としております。	本件は、ご意見箱への投書です。待ち時間については、日頃より注意を払っているところですが、ご指摘いただいた当日は、相談担当者が出張で相談窓口の職員が通常より少ない日であり、他課からの応援を受け対応したものの待ち時間が1時間になったものです。お客様の待ち時間短縮に努めるため、他課からの応援も含め事務所全体として対応することを改めて確認し、窓口相談時には相談受付票の受付時刻を確認して「お待たせしました」の一言も必ず声をかけるよう再徹底を図りました。
D ケ ー ス	国民年金の手続きに年金事務所へ行ったが待ち時間の間、他の窓口担当者が談笑し水を飲んでいて不愉快だった。	理事長メールによるお客様からのご意見です。当日の窓口職員に対し、副所長及び担当課長から厳重注意を行いました。また、すべての職員に対して事例を伝えると共に周囲の職員が不適切な言動をしていた場合注意するよう周知・徹底を行いました。
E ケ ー ス	年金に漏れが有るとのことで年金事務所へ向いたが、対応した職員の態度が高圧的であり、調査依頼については返信用封筒を渡され送るようと言われた。費用の無駄であり、年金記録に対する問題意識が末端まで浸透していないのではないか。	理事長メールによるお客様からのご意見です。事務所において事実確認をしたところ、お客様の時間が無いことから、調査依頼について返信用封筒をお渡ししたものです。高圧的な対応と受けとられたものです。なお、いただいたご意見を職員に伝え、お客様の立場に立った対応を行うように指示を行い、課内職員に対しても応接態度を再度確認するよう周知しました。

(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)