

平成 22 年 8 月 16 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7月9日～7月15日受付分

平成22年7月9日～7月15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	年金事務所に年金相談に来ましたが、対応した職員の説明が職業言葉（専門用語）や友達に対するような言葉使いで態度が生意気に感じました。	本件はご意見箱への投書です。年金相談窓口担当者にご指摘いただいた投書を示し、分かりやすく丁寧な言葉遣いをするよう注意・指導しました。また、ご意見箱の投稿内容と事務所からのお詫びの回答を事務所に掲示し年金事務所内の全職員に対しお客様へ応接態度を再確認するよう周知しました。
B ケース	年金事務所から書類を受け取るように連絡を受け、訪問したが、総合案内に伝わっておらず、そのまま待たされた。また、総合案内担当に聞いても対応が曖昧です。業務を理解している人を配置してほしいです。	本件はご意見箱への投書です。お客様へご連絡した職員と総合案内職員の連携が不足していたため、来所いただいたお客様をお待たせさせてしまったものです。書類の受け取り等のお客様につきましては、あらかじめ担当職員から総合案内職員に連絡することとし、来所された際には速やかに対応できる体制に改めました。また、総合案内職員に対しては、接遇マナーと事務処理について再度研修を行いました。
C ケース	年金事務所で年金請求手続を行ったが、書類不備で返送されてきたため、再度年金事務所へ来所したが、その時の職員の対応が悪かった。書類を確認してもらったにもかかわらず不備があったことと、相談担当者の対応について指導してほしい。	対応した職員に対し、ご指摘の内容を伝え、お客様の立場に立った丁寧な対応を行うよう指導しました。また、朝礼の際に全職員に対してご指摘されたことを説明し、書類受付の際の点検の徹底、ならびにお客様に対する接遇について改めて再確認するよう指導を行いました。
D ケース	年金事務所へ電話をしたところ、最初に出た職員は自分の名前を名乗ったが、次に変わった職員は名乗らなかった。電話を受けたら自分の名前を名乗るのが常識ではないか。	対応した職員に確認したところ、年金相談に関するお問い合わせであったため、担当できる職員にお客様へ名前を伝えてよいか事前確認をしている際に電話が途切れたものです。全職員に電話応対時に自分の名前を名乗ることを徹底しているところですが、再度管理職会議において、窓口や電話のマナーについて確認し、事務所全職員への伝達・確実な行動を指示しました。
E ケース	算定基礎届提出のため、年金事務所に行ったが空いている窓口（④番窓口）があるのに待たされた。窓口が空いているなら活用して書類を受付けるべき。	確認したところ、ご指摘いただいた④番窓口は、お客様等からの要望により、全国健康保険協会の職員が全国社会保険協会に提出する書類の相談・受付のため、臨時に設けられた窓口でありました。また、年金事務所に提出される書類については、年金事務所の職員が対応させていただいているところですが、書類の提出のみのご用件であれば受付箱にて提出できることをお客様からの投書と共に掲示し、今後も待ち時間の解消に努めていくことを再確認しました。
F ケース	国民年金について相談に行ったところ、担当職員から年金記録を印刷した紙を指さして顎で答えるような対応を受けた。また、感情的な口調で説明されて質問しづかった。	担当した職員に確認したところ、お客様から耳が不自由とのお話があったため、書類を指で示して大きめの声で説明を行ったことがお客様に威圧感を与えたものと判明しました。お客様には職員の窓口対応について誤解を招いたことを謝罪し、再度相談内容を確認の上、国民年金制度について説明させていただきました。

（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）