

平成 22 年 8 月 23 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16日～7月22日受付分

平成22年7月16日～7月22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	年金関係の届出で不足していた書類があったため窓口で持参したところ、職員に「その書類は違う」と冷たい態度で言われて不愉快でした。他の役所でももっと丁寧な対応をしているのだから改善して欲しい。	本件はご意見箱への投書でした。 お客様には、対応した職員の接客態度についてお詫びを申し上げ、「お客様の身になって優しい対応をすべき」とお言葉をいただきました。また、対応した職員には、ご指摘を教訓とし、親切丁寧な対応を心がけるよう指導し、全職員に対しても周知徹底しました。
B ケース	国民年金保険料免除申請の受付窓口が混雑していて待ち時間が長すぎる。	本件はご意見箱への投書でした。 ご指摘は平成21年度国民年金保険料免除申請の締め切りの月(7月)であったため、受付窓口が混雑し待ち時間が長くなったものです。 混雑緩和のため、国民年金保険料免除申請については担当窓口での受付の他に、お時間のないお客様用に郵送で申請いただける記入例を添えた申請書を準備し、総合案内でも対応できる体制としました。また、ご意見箱の投稿内容と年金事務所からの回答を事務所内に掲示しました。
C ケース	家族が亡くなったため手続きに年金事務所へ出向いたが、対応した職員の態度が不快であり、説明もよくわからなかった。こちらは家族が亡くなり精神的に疲れているのだから遺族の気持ちを考えた対応と丁寧な説明をしてほしい。	本件はご意見箱への投書でした。 対応した職員については、ご遺族のお気持ちを考えた対応を心がけるとともに丁寧な説明を行うよう指導を行いました。また、お客様に再度手続きについてご説明し、ご理解をいただきました。 なお、全職員にこの事例を伝えお客様への接遇について再確認するよう指示しました。
D ケース	自分の年金記録の確認と国民年金保険料を納付するため年金事務所を訪れたが、国民年金保険料は納付することはできないと言われた。また、その言い方にトゲがあり機構に変わっても中身は変わっていないと言うことを痛感させられた。	対応した職員に確認したところ、2年以上前の期間の保険料については時効により納付できないこと、また、年金事務所では保険料を領収することができないためお近くの金融機関にて納付していただきたいことを説明し、年金記録の確認については窓口が代わるためお待ちいただいていたところ、用事があり時間がいないため相談できずに帰られたものでした。 お客様につきましては、来所時の説明不足と不快な思いをさせたことについて謝罪させていただきました。また、年金記録については、相談内容を確認のうえ文書で回答し、ご理解を頂くことができました。 年金事務所においては今回の事例を教訓とし、お客様の相談内容を確認し、即時対応できるもの、後日の電話または文書で回答するものに分け、お客様の待ち時間短縮に努める体制としました。
E ケース	障害年金の請求のため年金相談窓口を訪れたが、相談対応した職員の態度が上から目線であり、言葉づかいにも親切さが感じられなかった。	匿名でのご指摘でしたが、相談対応した職員が特定できませんでしたので、個別にお客様への対応について注意を行い、お客様の立場に立った親切丁寧な対応を指示しました。 また、年金相談窓口全職員にお客様からのご指摘を伝達し、お客様への言葉づかい、応接態度について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)