

平成 22 年 8 月 30 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23日～7月29日受付分

平成22年7月23日～7月29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	国民年金保険料免除申請のため電話で年金事務所に必要書類を確認して来所したが、説明で漏れていた書類があり、後日郵送で再提出することになった。電話での対応をしっかりとしてほしい。	お客様より国民年金保険料免除申請の相談を受けた際に、一般的な必要書類を説明しましたが、前年度に退職していたため離職に関する書類(離職票の写等)の添付が必要であることが判明し、返信用封筒にて再提出いただいたものです。電話対応時の聞き取り不足、説明不足についてお客様にお詫びを申し上げるとともに、国民年金課内ミーティングにおいて今回の事象を説明し、電話照会の際にはお客様の年金記録を確認の上、説明不足・漏れの無い回答をするよう周知徹底しました。
B ケース	年金事務所に受給者の死亡届の郵送を依頼するため電話したが、担当した職員から申請書の受取や、提出については窓口まで来るよう繰り返し言われた。最終的には、ねんきんダイヤルに電話して申請書を郵送してもらったが、年金事務所の対応については、お客様の立場に立ったものとは思えませんでした。	年金事務所において事実確認をしたものの、対応した職員を特定することはできませんでしたが、届書等の郵送依頼についても、お客様サービスの一環であることを再度確認し、お客様の立場に立ったスムーズな対応(届書の郵送等)を心がけるよう全職員に指導しました。
C ケース	年金事務所へ電話で問い合わせした時の職員の対応について、名前を名乗らず、言葉づかいも適切なものと思えませんでした。また、相談内容について調べてもらっている間3分以上保留をされました。電話対応について改めてほしいと思います。	ご指摘は理事長メールによる匿名のお客様からのご意見です。各課朝礼で全職員にこの理事長メールのご指摘を紹介し、今まで丁寧な対応を皆で心がけている最中にこのようなメールを頂いた事実を重く受け止め、今後このようなことが無いよう電話対応について再確認を行い、よりいっそう丁寧な対応を心がけることを指示しました。
D ケース	障害年金の手続きで年金事務所を訪れたが、総合窓口職員に違う窓口用の番号札を渡され、本来の窓口以案内されるまで無駄に待たされた。また、手続きした窓口の職員の対応が、挨拶もなくお客様に対する態度ではないと思う。もっとしっかりした教育をしてほしい。	本件は、ご意見箱への投書です。お客様からのご指摘を、朝礼で全職員に周知を行い、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、総合窓口職員については、各業務の担当窓口を再確認させるとともに、正しい窓口案内の徹底を指導しました。
E ケース	電話で年金事務所に問い合わせたところ、電話に出た職員の態度が不愉快だった。しかも突然電話を切られた。	対応した職員に確認したところ、厚生年金保険に関するお問い合わせであったため、担当者に電話を繋ごうとして操作を誤り電話を切ってしまったものです。対応した職員と上司から不快な思いをさせたことについてお客様へ謝罪を行いました。また、ご指摘を受けた職員については、お客様に対する接遇の再学習を行い、お客様の立場に立った対応を心がけることを徹底しました。

(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 戸沢 吉徳
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)