

平成 22 年 9 月 6 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30日～8月5日受付分

平成22年7月30日～8月5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<br>ケース | 国民年金保険料免除申請の件で年金事務所の職員が訪問してきた。その際、病院に行く用事があったのに、強引にかつ一方的に国民年金の制度や手続きについて話をされた。高圧的な態度であり非常に不愉快な思いをしました。                      | 本件はお電話による申し出でした。訪問した職員に確認したところ、お客様は過去に戸別訪問を受けたことが無く、初回の戸別訪問であったため国民年金の手続き案内の他に、年金制度についても急いで説明し、一方的な対応になったものです。今後の戸別訪問については、お客様の都合などを確認し、時間のない場合は日を改めて再訪問するなど、事情を考慮した対応を取り、丁寧な説明や聞き取りを心がけるよう担当職員に指導を行いました。                      |
| B<br>ケース | 生前母親が手続していた父親の未支給年金の届出について、年金事務所の指導のとおり再提出しましたが、支払まで長期間待たされました。また、手続きした際にどれだけの期間がかかるのか説明がなく、こちら側から問い合わせないと教えてくれないのは不満に感じます。 | 本件は理事長メールによるお客様からのご意見です。お客様には書類受付の際に、支払予定日等の説明が不足していたことについてお詫びをさせていただくとともに、支払予定日をお知らせしました。また、全職員に対して事例を伝え、お客様の立場に立った丁寧な説明に努めるとともに、迅速且つ正確な事務処理に努めていくことを周知・徹底しました。                                                               |
| C<br>ケース | 年金事務所に電話をかけたが、職員の対応が悪く、専門用語を早口で話された。事務所職員が丁寧な電話対応・接遇ができるよう指導を徹底してほしい。                                                       | 本件はお電話によるご意見です。お客様へは職員の電話対応について不快な思いをさせたことについて謝罪を行い、応接態度を今一度見直すとともに、お客様への約束10カ条の「分かりやすい言葉で、丁寧にご説明します。」の再徹底を図りました。                                                                                                              |
| D<br>ケース | 年金事務所の総合受付に2名職員が配置されているが、暇そうにしており、来訪したときに挨拶もなかった。いつも混雑している窓口で職員をまわす等して職員配置の見直しを行い効率よく業務を行うべきである。                            | 理事長メールによるお客様からのご意見です。確認したところ、総合受付は来客の多い午前中に2名職員を配置し、午後からは1名の職員で対応を行ってまいりました。お客様からのご指摘を受け、総合受付の見直しを図り、常時1名体制とし、混雑時においてのみ2名の職員で対応する体制としました。また、総合受付職員、及びお客様相談室職員全員に今回のご指摘を伝え、お客様への接遇について再度確認するとともに、今後このようなご指摘を受けることの無いよう指導を行いました。 |
| E<br>ケース | 年金相談のため年金事務所に行きましたが、窓口職員から、年金の基礎的な知識を持っていて当然のような説明をされました。お役所的な態度で、分かりやすい説明を受けることができず、見下されたような印象を持ちました。                      | ご指摘は、相談業務を委託している年金相談アドバイザー(社会保険労務士)についてのものでした。お客様へは、窓口対応で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、対応した年金相談アドバイザーに対して今回のご指摘を伝え、常にお客様の立場に立った懇切・丁寧な説明を心がけること、また、応接態度についても見直すよう申し入れました。                                                      |

(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)