

平成 22 年 9 月 13 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8月6日～8月12日受付分

平成22年8月6日～8月12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	年金事務所へ老齢年金請求に出向いた。住民票コードが有れば手続ができると思っていたが、戸籍や住民票の提出が必要なため準備するよう指導された。これらの書類が必要な理由までは説明してくれず不親切だった。	ご意見をいただいたお客様については、再来所時に年金請求時に必要な添付書類の使用目的についてご説明させていただきご了解いただきました。 また、今回のご意見をふまえ、お客様相談室全職員に対し、年金請求の際の添付書類について、お客様に納得いただけるよう分かりやすく使用目的の説明を行うとともに、お客様の立場に立った親切丁寧な対応を心がけるよう指示しました。
B ケース	社会保険の手続のため年金事務所に来ましたが、順番待ちをしている間に、後から来た人が先に窓口案内されて不愉快だった。	匿名で、ご意見箱に寄せられたご指摘です。 ご指摘いただいた年金事務所は、お客様のご相談内容に応じて、一般窓口・年金給付部相談用窓口と健康保険協会窓口とに分けて対応しているため、混雑状況により、ご案内の順番が、ご来所いただいた順番と前後したものです。 今後は、窓口の混雑状況の把握をより細かく実施し、特定の窓口にお客様が集中する状況が生じた場合は、随時、別の窓口にもご案内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	対応した職員の声が小さい。何度も聞き返さなくても済むように、聞き取りやすくはっきりと答えて欲しい。	匿名で、ご意見箱に寄せられたご指摘です。 お客様の声を積極的にサービス改善につなげるため、ご意見を全職員に回覧し、朝礼で再度周知しました。 また、窓口が混雑している時などは声が通りにくいことを踏まえて、状況に応じた対応(声の大きさ等)を行うことにより、ご意見をいただいたお客様への回答としました。
D ケース	年金事務所へ来訪した際に、対応した職員の態度が悪く、質問にもまともに聞いてもらえなかった。	ご指摘いただいた年金事務所では、お客様第一主義を組織目標の最優先に掲げており、窓口でのお客様対応について特に力を入れている最中にこのようなご指摘をいただいた事を重く受け止め、再度、このような事の無いよう全職員、よりいっそう高いレベルでのお客様対応を心がける事を再確認しました。

(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 3154)