

平成 22 年 9 月 21 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13日～8月19日受付分

平成22年8月13日～8月19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	60歳になり老齢基礎年金の繰り上げ請求をしたが、その後、年金事務所から国民年金の納付についての確認書類が送付されてきた。年金相談の際に確認できたのではないかと、郵便でのやり取りのため、自分の年金決定が遅れるのではないかと不安に思い、年金事務所に電話をしたが素っ気ない対応で不愉快だった。	繰り上げ請求されるお客様が(時効前の)2年間に未納等がある場合、その納付意思を確認しております。ご指摘いただいた年金事務所では対応した職員は特定できませんでしたが、副所長よりご本人様に電話で、ご不快な思いをされたことについて謝罪をさせていただきました。全職員に対してお客様への接遇について、懇切丁寧な対応を徹底することをお約束し、ご納得をいただきました。また、お客様の老齢年金については遅れなく審査されたことをお知らせし、年金の初回支払日についてご案内をさせていただきました。
B ケース	窓口の職員の態度が不愉快で、腹が立つの一言です。足を組みペンで書類を指して説明したり、言葉づかいも友人や知り合いに話しかけるような言い方で、あまりに横柄な態度にがっかりしました。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。ご指摘いただいた職員に対して事実確認を行い、お客様相談室長から指導を行いました。また、朝礼で全職員にこのメールのご指摘を紹介し、「お客様へのお約束10か条」の徹底を指示しました。
C ケース	年金相談コーナーは常に3名体制にしてほしい。お昼時に交代で席を外すのはわかりますが、混雑している時間帯を避けて欲しい。一番混む時間帯に2名の対応では待ち時間が長すぎます。	昼休み時間帯の相談窓口について、いただいたご意見箱への投書です。ご指摘いただいた年金事務所では、職員の配置を見直し、相談窓口職員の増員を行い、年金相談窓口については昼休み時間帯も含め常時3名体制としました。また、混雑時には他課職員の応援を受け、相談窓口を増設して対応し、お客様の待ち時間の解消に努めることとしました。
D ケース	年金事務所で年金請求手続きをした際、必要な書類(戸籍・住民票等)が足りなかったため、市役所で交付を受けて年金事務所を再度訪れました。不足していた書類を担当した職員へ提出するだけなのに、また相談受付票を記入し、待つように指示されて無駄に感じました。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご意見です。年金事務所では相談窓口の待ち時間短縮・混雑解消のため、書類不備等により、再来所が必要となった場合は「優先受付票」をお渡しし、再来所時に相談受付票を記入することなく、不足していた書類を受付窓口にてお預かりすることとしております。ご意見をいただいた年金事務所においては、メールの内容を全職員に伝達するとともに、再来所されたお客様が待つことなく書類提出ができるよう「優先受付票」の取扱について再確認し、徹底するよう指示しました。

(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)