

平成 22 年 9 月 27 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20日～8月26日受付分

平成22年8月20日～8月26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	年金事務所に書類を郵送し、確認のため申請書に記載されている電話番号に電話したが、対応した職員が「こちらは担当ではない」と言ったり、長い時間保留するなどお客様の立場に立った対応とは思えなかった。 その後、別の職員に代わり、今度は丁寧な対応をしてもらいましたが、最初に出た職員については、ちゃんと指導をしていただきたい。	電話対応した職員は申請書の審査・処理を行う年金事務センターの職員でした。 ご指摘頂いた年金事務センターの管理者からお客様へ職員の電話対応について不快な思いをさせたこととお詫びし、対応した職員について指導することを伝え、ご了承をいただきました。 また、最初に電話対応した職員に対し、電話対応についてお客様の立場に立った適切な対応をするよう指導を行いました。
B ケース	年金相談窓口の職員の声が大きいです。個人情報に関わる相談なので、周囲の人に聞こえないように配慮した対応をしていただきたい。	匿名でのご意見箱へ投書でしたが、対応した者が特定できませんでしたので、個別に投書を見せて、窓口相談の際、隣接した窓口や他のお客様に個人情報漏れないよう十分配慮して対応するよう指導しました。
C ケース	国民年金保険料の納付相談のため年金事務所を訪れたが、対応した職員の態度が非常に投げやりできちんとした説明もなく、納付する意欲をなくしました。	ご指摘いただいたお客様に対して、窓口において職員の対応について不快感を与えたことについてお詫びし、今後の職員の窓口対応について改善していくこととお約束しました。 また、国民年金保険料の免除制度の仕組みと給付について説明するとともに免除制度のパンフレット等を送付し、ご了承いただきました。
D ケース	年金事務所の喫煙所から煙が流れてくるため、煙の臭いが気になります。 分煙にもっと気をつけて欲しい。 また、窓口職員の煙草の臭いも気になります。	ご意見箱に投函いただいたご指摘です。 ご指摘いただいた年金事務所では玄関脇ににスタンド灰皿を設置し、喫煙場所としておりますが、風向きにより煙草の煙が室内に流れることがあり、ご意見をいただいたものです。 年金事務所では直ちに喫煙所の位置を見直し、玄関から十分距離を保って煙が流入する可能性がない位置まで移動させました。 また、窓口職員の煙草臭については、ご相談・お手続きの際に、臭いでお客様が不快感を感じられることの無いよう留意することを、全職員に朝礼で指導しました。 なお、お客様からいただいたご意見と、事務所からの回答を事務所に掲示しました。

(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)