

平成 22 年 10 月 4 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27日～9月2日受付分

平成22年8月27日～9月2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	ホームページの内容と手続について不明な点があったため、年金事務所に電話したが、職員の説明が大変早口で説明がおざなりだった。お客様へのお約束10か条で「分かりやすい言葉で、丁寧にご説明します」とあるが、全く守られていない。今後も問い合わせることがあると思うので注意していただきたい。	本件は本部に入電した苦情です。お客様へ不快な思いをさせてしまったことについて謝罪するとともに、対応した年金事務所について指導を行うことを約束し了承をいただきました。 また、ご指摘をいただいた年金事務所で朝礼時にご指摘を受けたことを全職員に伝え、お客様へのお約束10か条に基づき、お客様の立場に立った対応を行うよう周知・徹底を行いました。
B ケ ー ス	年金相談に行った際、対応した職員が高圧的で、あまりにひどかった。最初に用件を聞いてからは、機械操作をしていて何も問いかけて、質問してくれなかった。 後日、別の年金事務所に出向いたところ、相談対応してくれた職員は、いろいろと質問してくれて、気づかなかったことまで思い出すことができ、年金記録を整備することができた。 質問してもらったことによって、思い出すことができるのでは非こういった対応をしていただきたい。	最初に年金相談を受けた年金事務所より、窓口対応について謝罪するとともに、お客様に担当した職員を確認しましたが、事務所での対応をしっかりと欲しいという思いで電話したとのことで対応した職員を教えていただけませんでした。また、事務所内でも該当者は確認できませんでした。 今後、お客様のような思いをさせることの無いよう、お客様へのお約束10か条を含め、対応にはお客様の立場に立った相談をするよう職員を指導することで了承をいただきました。 また、お客様相談室長に電話内容を伝え、職員にお客様対応について指導するよう指示するとともに、毎週一回の全体朝礼時に、お客様へのお約束10か条を全職員で唱和することとしました。
C ケ ー ス	母の年金相談に訪れましたが、障がいがあるため長時間待たされると大変困ります。遠くから来ているため一時帰宅も難しいので相談の予約ができるようにしてほしいです。	本件はご意見箱への投書です。 ご指摘をいただいた年金事務所より、お客様へ電話で長時間お待たせしたことについて謝罪しました。該当の年金事務所については相談要員の体制上の問題から予約相談は行っておりませんが、今回のお客様の声に基づき、次回の来所時には予約受付することを説明しました。 また、総合受付担当者へ待合スペースのお客様の様子に注意し、障がいをお持ちの方や気分の悪そうな人に声をかけるよう指導しました。
D ケ ー ス	65歳からの年金額を確認するため年金事務所を訪問しましたが、窓口職員の対応があいまいで、こちらから質問をしても明確な回答を得られなかった。時間と労力をかけて来たのだから対応をしっかりと欲しい。	ご指摘をいただいた年金事務所で、所長より対応した職員に対し、分かりやすく、丁寧な対応を行うよう指導し、厳重注意を行いました。 また、電話でお客様へ今回の対応について謝罪するとともに、朝礼時に所長からお客様へのお約束10か条の徹底について全職員に訓辞を行いました。

(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)