

平成 22 年 10 月 12 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9月3日～9月9日受付分

平成22年9月3日～9月9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 <p>年金相談のため年金事務所を訪れたが、対応した職員が何度も同じ説明を繰り返すだけで納得できませんでした。 また、前回対応した職員は分かりやすい説明だったが、高飛車な態度で驚きました。</p>	<p>本件は匿名でご意見箱に投書いただいたものです。年金事務所において事実確認を行ったものの、対応した職員を特定することはできませんでしたが、お客様からのご指摘を朝礼時に年金相談担当全員に伝えるとともに、お客様の立場に立った接客及び丁寧で分かりやすい説明の徹底を指示しました。</p>
B ケ ー ス <p>離婚分割請求手続のため年金事務所に行きました。 対応した職員の指示のとおり市役所で書類を揃えて年金事務所に請求書を提出しようとしたが、指示した書類の他に必要な書類があるとのことで書類不備で受付してもらえず、何度も市役所と年金事務所に足を運ぶことになりました。 また、対応した職員の態度も横柄で説明も分かりづらかったです。お客の立場に立てない職員は接客させるべきではないし、もっと勉強させるべきではないですか？</p>	<p>本件はメールによる匿名のお客様からのご意見です。お客様へは所長から職員の説明不足のため何度も年金事務所に足を運ばせたことについて謝罪するとともに、対応した職員について教育の徹底と、親切丁寧な対応について指示・指導を行うことをメールにて返信いたしました。 また、対応した職員その他、全職員に対しても今一度、接客を見直し、お客様の立場に立った対応の徹底を指示しました。</p>
C ケ ー ス <p>年金相談のため待合いで順番を待っていたが、相談ブースのから対応中の職員の声が聞こえてきた。ベテランの職員と思うが、待合いまで聞こえるほど大きな声で、口調と語意が非常に悪かった。 社会保険庁時代と対応が変わっていないと感じました。</p>	<p>ご指摘は本部に入電した苦情です。 ご指摘いただいた年金事務所の年金相談室長から、お客様に不快な思いをさせたことをお詫びするとともに、対応していた年金相談担当者に対して、お客様から苦情の電話があったことを伝え、分かりやすく丁寧な対応を徹底するよう指導しました。 また、年金相談担当者全員に所長より年金相談業務は日本年金機構における”顔”として極めて重要な役割であることを伝え、常にお客様の立場に立った対応を心がけるよう指示しました。</p>
D ケ ー ス <p>年金事務所へ手続に行ったところ、受付の女性が頬杖をついてウチワを扇いでいた。 マナーについて指導すべきです。</p>	<p>ご指摘いただいた年金事務所にて、当日の受付担当者に対し、苦情の電話があったことを伝え、窓口でのマナーなどについて認識、実践するよう指導を行いました。 また、総合相談室全職員に対しても窓口マナーを心がけたお客様対応を行うよう指導しました。</p>

(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)