

平成 22 年 10 月 18 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10日～9月16日受付分

平成22年9月10日～9月16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	会社の経理を担当しており、従業員の給料から控除する厚生年金・健康保険料を確認するため年金事務所に電話をしました。昔(社会保険庁時代)は丁寧な対応をしていたでしたが、最近は電話口で待たされる時間が長く、対応も雑な気がします。お忙しいのは重々承知ですが、丁寧な電話対応に努めてほしいと思います。	本件はメールによる匿名のお客様からのご意見です。ご指摘いただいた年金事務所において担当課職員へメールの内容を伝えるとともに、お客様の立場に立った「誠実、親切、丁寧、冷静」な対応を行うことについて周知・徹底をしました。また、再度「お客様へのお約束10か条」を確認し、窓口、電話対応を行うよう指示しました。
B ケース	年金請求のため年金事務所を訪れましたが、その際、年金の一部繰上げ制度について説明してもらったがよく理解できませんでした。相手が分からなくても、一生懸命教えようとする熱意が伝わればいいのですが、説明に誠意が感じられず納得できませんでした。	本件はご意見箱への匿名の投書であり、お客様の確認は取れませんでした。今回のご意見を踏まえ、お客様相談室長より年金相談担当職員に一部繰上げ制度説明の再確認を行い、お客様に対する説明の仕方について指導を行い、お客様の立場に立った懇切丁寧な相談対応を行うよう指示しました。
C ケース	受付窓口の職員の応接態度について、高飛車な態度と口調で不愉快です。ちゃんと対応のできる人を窓口においてください。とても残念です。	本件はご意見箱への匿名の投書です。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、全体朝礼時に職員に対しお客様から厳しいご意見をいただいたことを伝えるとともに、懇切丁寧な対応を心がけるよう注意喚起を行いました。また、各課ごとの朝礼においても再度懇切丁寧な対応を徹底するよう各課長から指導を行いました。
D ケース	遺族年金について相談したいため、年金事務所に電話をしました。最初に受付けた職員は親切に対応してくれたが、担当部署に代わった後の職員の対応が失礼だった。言葉づかいがぞんざいで、要領を得ない説明をされ大変不愉快でした。	お客様が年金相談に来所された際にいただいたご意見です。電話対応した職員について名前を確認することはできませんでしたが、副所長より不愉快な思いをさせたことについてお詫び申し上げるとともに、全職員にお客様の立場に立った丁寧な電話対応を指導することを説明し、お客様から了承をいただきました。また、お客様相談室をはじめ全職員にご意見をいただいたことを伝え、お客様対応について今一度見直すよう指示しました。

(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)