

平成 22 年 10 月 25 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17日～9月22日受付分

平成22年9月17日～9月22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	障がい年金請求の際に、年金事務所で添付書類を確認してもらった上で請求書を提出しましたが、書類に不備があるとのことで連絡がありました。年金事務所で確認してもらったのにもかかわらず書類不備があったこと、連絡してきた職員が友人と話をしているような対応・言葉づかいで不愉快でした。	障がい年金を請求される場合は診断書等を添付していただいておりますが、書類内容に補正が必要であったため職員が電話で連絡したものです。お客様に対して、所長からお詫びを申し上げると共に、ご指摘いただいた職員に対して接遇マナーと年金手続きの習熟について指導を徹底しました。また、年金請求書については不備箇所を補正し、担当部署へ進達したことをお知らせしました。
B ケース	受付にもう少し柔らかい態度の人をおいて欲しい。相手の立場(気持ち)に立った対応をしてもらいたいです。	本件はご意見箱に投函されたご意見です。ご指摘いただいた年金事務所において、受付担当職員の他、全職員に対してお客様の立場に立った親切、丁寧な対応を心がけるよう周知を行いました。
C ケース	国民年金保険料を免除していただいていたのですが、国民年金の納付書が届いたため、詳細を知りたくて年金事務所に電話をしました。その時に電話に出た職員の対応がとても不愉快で、別の職員に対応してもらいたいと感じました。	本件は本部に入電した苦情です。お客様は今年度分の国民年金保険料免除申請(全額免除のみ申請)をされていましたが、審査の結果却下になり国民年金保険料納付書が送付されたものです。ご指摘いただいた年金事務所職員の上司からお客様へ不愉快な思いをさせたことについてお詫びすると共に、対応した職員からも謝罪を申し上げました。また、お客様へ国民年金保険料納付書が送付された理由について説明し、国民年金保険料の半額免除申請等についてご案内しました。

(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 3182)