

平成 22 年 11 月 1 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24日～9月30日受付分

平成22年9月24日～9月30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	障がい年金の請求書用紙をいただきたいため、妻が年金事務所へ電話で問い合わせたところ、委任状を持ってこないと言われた。また、その時に対応した職員に突き放したような言い方をされた。昔よりも対応が悪くなったのではないかと。	本件は、機構本部へ入電した苦情です。 通常、年金請求書用紙の交付については委任状は必要ありませんが、障がい年金の請求書用紙については、初診日に加入していた年金制度や、納付状況を確認するため、年金相談をしていただいた上で請求書用紙をお渡しするため委任状をお持ちするようご案内したものです。 ご意見をいただいたお客様は、以前に年金相談を終えており、請求書用紙を含め必要書類を受けとられていましたが、請求書用紙だけ紛失されており、請求書用紙をお渡しするにあたり委任状の必要無い方でした。お客様から事情を詳しくお聞きせず、年金相談が必要と判断し委任状を求めたことと、職員の対応について謝罪すると共に、受付職員の指導を徹底することでお客様よりご了承をいただきました。
B ケース	受付職員の対応について配慮とか優しさに欠けているように感じました。受付としてミスマッチではないかと。	本件はご意見箱への投書です。 ご指摘いただいた職員に対し、上司からお客様の立場に立った丁寧な対応と、周りへの配慮を心がけるよう指導を行いました。
C ケース	過去の記録が見つかったため、いつ頃年金に反映されるか確認のため年金事務所に電話をしました。その時に対応した職員の言葉づかいが悪く、投げやりな言い方をされ、いやな思いをしました。	ご指摘いただいた年金事務所より、お客様へ連絡し、対応した職員の言葉づかい、電話での態度により不愉快な思いをされたことについてお詫びを申し上げました。 また、過去の年金記録が判明したことによる年金の支払について経過を説明し、支払日が確定した時点でご連絡することを約束しご了承をいただきました。 また、電話対応した職員に対して、お客様へのお約束10ヵ条及び、電話相談の対応について徹底するよう指導しました。

(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)