

平成 22 年 11 月 8 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10月1日～10月7日受付分

平成22年10月1日～10月7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	年金記録確認のため、年金事務所窓口を訪れましたが、対応した窓口職員の言葉づかいが、友人に話しかけるような口調だった。何度か相談等して面識がある職員なら理解できるが、初対面の時からそのような対応をするのはいかがなものか。言い方もきつく、社会保障庁時代と職員の対応がさほど変わっていないと感じた。	本件は、ご意見箱にいただいた投書です。ご指摘いただいた職員に確認したところ、お客様の年齢が同年代であったため、普段のお客様への対応と比べて気を許していたかもしれないとのことでした。対応した職員にお客様からの投書内容を伝えるとともに、今後の応接態度についてお客様の立場に立った丁寧な対応を行うよう所長より指導を行いました。
B ケース	会社の社会保険手続のため頻繁に年金事務所窓口を訪れていますが、対応する職員によって非常に分かりやすい説明をしてくれたり、専門的、型通りの説明だけであったり、対応に差を感じられます。分かりやすく、少ない知識を少しでも高めるために聞きたいと思える対応を職員の皆さんにお願いしたい。	本件は、ご意見箱にいただいた投書です。ご指摘をいただいた年金事務所において、朝礼で職員一同に、お客様へのお約束10か条の「わかりやすい言葉で、ていねいにご説明します」の心がけの周知徹底を行いました。また、継続的に所内研修を行い、均一なサービスの向上に努めていくこととしました。なお、本件はご意見箱への投稿と年金事務所からの回答をお客様向けに掲示させていただきました。
C ケース	年金相談に訪れましたが、病院と見間違える程多くの方が待っていました。待合室が混雑した際は臨時に窓口を増やしてはいかががでしょうか。	お客様から投書をいただいた日は、連休明けの日であり、通常の3倍ほどのお客様が来所された日でした。年金事務所では相談窓口を通常の4ブースから7ブースに拡大して対応しておりましたが、それでも待ち時間が発生したものです。連休明けなど混雑が予想される日の対応について、平易な相談を受け付けできる職員の育成を行うなど、相談体制の強化を行い、改善を図ることをお客様向けに掲示させていただきました。

(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)