

平成 22 年 11 月 22 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15日～10月21日受付分

平成22年10月15日～10月21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	母親の年金相談のため年金事務所を訪れましたが、総合案内の職員の態度が悪く、委任状がないとお話しできませんと何度も言われました。私が職員の方より年下のためか、見下されたような対応をされて大変腹立たしかった。職員の態度について、一度話し合っていただけならと思います。	本件はご意見箱に寄せられた投書です。ご指摘いただいた年金事務所において、所長から対応した職員にお客様からのご指摘を伝えるとともに、年齢に関係なく丁寧な言葉づかいを心がけ、あらためて基本に立ち返った対応を行うよう指導を行いました。また、委任状のない場合でも、一般的なご相談であれば、ご本人の希望に応じて対応を行うことを、お客様からのご意見とともに掲示させていただきました。
B ケ ー ス	遺族年金の請求のため、必要書類を揃えて年金事務所に向かいました。年金相談ではなく書類を提出するだけなのに待合室で長時間待たされました。書類の受付のみの窓口も置いて欲しいです。	ご指摘をいただいた年金事務所では、書類の提出のみのお客様用に「書類の提出のみの方はこの受付箱にお入れください」と表示したポストを設置しております。お客様は来所の際に、書類の提出のみと用件を告げられたにもかかわらず、総合案内でポストではなく相談窓口をご案内したため、待ち時間が発生したものです。副所長よりお客様へ電話し、案内の不備により長時間お待たせしてしまったことについてお詫び申し上げました。また、総合案内窓口担当者に、今後書類提出のみのお客様にはポストの案内を徹底するよう朝礼にて指導を行いました。
C ケ ー ス	年金相談に伺いましたが、年金相談担当職員の方の説明が早口でした。こちらは、わからないことや、馴染みのないことを聞きに来ているのでゆっくり説明をしていただきたいです。	本件はご意見箱に寄せられた匿名の投書です。投書をいただいた日は、年金相談の来訪が多く混雑していた日であり、対応に追われて職員の説明についても早口になってしまったものです。ご指摘いただいた年金事務所において、朝礼でお客様からのご意見を伝えるとともに、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徹底を図りました。

(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)