

平成 22 年 11 月 29 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22日～10月28日受付分

平成22年10月22日～10月28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	自分の年金記録と、老齢年金の見込額を確認するため、年金事務所へ行きました。順番を待って、年金記録の確認手続きを行いました。続けて老齢年金の見込額について相談したところ、別の窓口を案内され、そこで再度番号札を取り、長時間順番を待つことになりました。	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では、全国健康保険協会の出張窓口を除き、できる限り一つの窓口で対応を完結できるよう行っているところですが、年金請求や見込額に関わる相談・手続きの申し出については別途年金相談窓口をご案内しております。お客様については、年金記録確認の手続きが完了した後に、あらためて年金相談窓口の受付を行ったため長時間の待ち時間が発生したものです。総合受付で記録確認の申し出があったお客様には、年金相談もご希望かを確認し、記録確認用窓口の番号札と同時に年金相談窓口の番号札をお渡しすることにより、複数の窓口での手続きの際の待ち時間短縮を図ることとしました。また、総合受付での相談内容の確認・案内の徹底を行いました。なお、お客様からのご意見への回答文書を作成し、お客様向け掲示板に掲示しました。
B ケ ー ス	障がい年金の請求手続中ですが、書類の間違い、不備等で3～4回年金事務所に足を運びました。書類の間違いなど有った場合はまとめて指摘して欲しいです。また、その都度窓口担当者に説明をするのが大変なので、担当者を同じ人にしていただきたい。	本件はご意見箱に寄せられた投書です。ご意見いただいたお客様につきましては、書類の不備のあった箇所の説明について正確に伝わっていなかったため、再度年金事務所にお越しいただいた際に手続きが完了せず、お客様にお手数をおかけしたものです。ご指摘いただいた年金事務所では、極力お越しいただく回数を減らせるよう分かりやすい説明・手続きの案内を心がけているところですが、このたびお客様に対して、お手数をおかけしたことについてお詫び申し上げる承をいただきました。また、朝礼にて、丁寧で分かりやすい説明を心がけるとともに、障がい年金請求で再来訪のお客様については、できる限り前回と同じ担当者が対応することについて徹底を図りました。
C ケ ー ス	職員の応接について言葉づかいに誠意を感じられません。また、応接の椅子が汚いので清掃するなり、交換すべきと思います。	本件はご意見箱に寄せられた投書です。職員の言葉づかいについてご指摘いただいたことを全体朝礼で伝え、お客様の立場に立った丁寧な対応の周知徹底を図りました。また、応接の椅子のシミについては家庭用洗剤で清掃を行っていましたが、限界があるため専門の業者へ清掃の依頼を検討することとしました。

(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)