

平成 22 年 12 月 6 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29日～11月4日受付分

平成22年10月29日～11月4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	手続に必要な書類を確認するため年金事務所に何度か電話をしましたが、その時に対応した職員により説明の内容が異なり、戸惑いました。また、確認のためか、暫く電話を保留されて待たされました。電話対応について改善をして欲しいです。	本件はご意見箱に寄せられた投書です。 匿名での投書であったため、お客様からのお問い合わせ内容、対応した職員については特定できませんでしたが、ご指摘いただいた年金事務所において、課長会議でお客様からのご意見を伝え、各課、朝礼時に電話対応について「お客様へのお約束10か条」の周知・徹底を行いました。 また、電話対応の際、確認のためお待たせするときは、こちらからかけ直す等お客様の立場に立った対応を心がけるよう指導しました。
B ケース	年金相談のため年金事務所を訪れましたが、対応した窓口職員の説明の仕方が終始友達的な話し方であり不愉快でした。	本件は本部に入電した苦情です。 お客様へは副所長から職員の対応について不愉快な思いをさせたことについてお電話でお詫び申し上げました。 また、年金相談室職員にお客様からいただいた苦情を伝えお客様への接遇について再確認するとともに、親切丁寧な対応を心がけるよう指導を行いました。
C ケース	子供の学生時代の国民年金保険料を納付しようと思い年金事務所へ連絡しましたが、申し込みが必要なため当日中の納付はできないと説明されました。自分としては納得できません。	本件は本部に入電した苦情です。 お問い合わせをいただいた年金事務所に事実確認をしたところ、ご子息の学生時代の期間の保険料納付についてのお問い合わせであったため、学生納付特例期間の追納には委任状と追納申込み手続が必要であるため、当日中の納付はできないことについて丁寧に説明を行い、了解をいただきました。 今後ともお客様の立場に立った分かりやすい説明を行うよう心がけます。

（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）