

平成 22 年 12 月 27 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11月19日～11月25日受付分

平成22年11月19日～11月25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	年金相談のため、年金事務所を訪れました。相談の際に、厚生年金基金の手続について問い合わせたところ、「厚生年金基金のことは厚生年金基金に聞いてください」と誠意のない対応をされました。管轄外のことについても年金事務所で分かる範囲で答えて欲しい。	厚生年金基金の請求手続については、厚生年金基金が窓口となっているところですが、本件はお客様からの問い合わせについて、年金事務所は窓口ではありませんので厚生年金基金へ聞いてくださいと事務的に対応したため、苦情をいただいたものです。 職員の対応についてお詫びするとともに、お客様相談室の朝礼で「担当外の問い合わせについては、事務的に回さず、分かる範囲でお答えし、対応する窓口の連絡先をお伝えする」などお客様の立場に立った対応をすることを徹底しました。
B ケース	年金事務所を訪れた時に、窓口職員の服装が派手であり、カウンターに肘をついていて、態度が不快でした。	本件は、年金事務所へお電話でいただいたご意見です。副所長より、不快な思いをさせたこととお詫び申し上げるとともに、今後注意する旨申し上げ、お客様からご了承をいただきました。 また、朝礼で全職員に対し、ビジネスの場にふさわしい身だしなみの徹底と、お客様への接遇について再度確認するよう指示しました。
C ケース	事前に電話で手続について確認したにも関わらず、来訪したところ、窓口でその手続はできないと言われました。また、窓口職員からの謝罪もなく対応が不快でした。	本件は、ご意見箱に投函された投書です。年金事務所です実確認を行ったものの、対応した職員、及び手続内容について確認することはできませんでしたが、窓口担当課の朝礼で、電話の対応は、お客様からの問い合わせの内容をよく確認してから回答すること、お客様への接遇については、お客様の立場に立ち、誠意を持って対応することを再度確認しました。

(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)