

平成 23 年 1 月 11 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26日～12月2日受付分

平成22年11月26日～12月2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	年金事務所に行った際に担当した職員にまるで友人と話しているような対応をされました。前回来所したときも同じような対応をされたので、言葉づかいを含め適切な対応をお願いします。	本件は、ご意見箱に投函された投書です。匿名での投書であり、対応した職員及び手続内容等の記載が無かったため、ご指摘いただいた職員を特定することはできませんでしたが、全職員にお客様への言葉づかいについてご指摘いただいたことを伝え、お客様の立場に立った丁寧な対応と言葉づかいの徹底を指導しました。
B ケース	年金を受けとりながら働いているため、確定申告のことについて年金事務所へ電話をしました。説明を受け、用件は終了しましたが、私が電話を置く前に勢いよく「ガチャ」と電話を切られて不快な思いをしました。	本件は、本部へ入電した苦情です。お問い合わせをいただいた年金事務所へ事実確認をしたところ、確定申告については、本来は税務署への相談になることを申し上げた上で説明・対応をしましたが、最後の切電の際に強く受話器を置いてしまったために失礼な対応となったものです。対応した職員の上司からお客様へ電話対応について不快な思いをさせたこととお詫びし了承をいただきました。また、朝礼にて適切な電話対応について再度確認し、徹底するよう指導を行いました。
C ケース	年末調整のため会社に提出する年金額の証明書をもらいたく年金事務所を訪れました。その際に対応した職員に「証明書はありません、振込通知書を会社に提出してください」と高圧的な態度で説明され不快な印象を持ちました。	年末調整の際に勤務先から年金額の証明を求められたときは振込通知書で確認をお願いしているところですが、その際の職員の説明の仕方に苦情をいただいたものです。お客様へは副所長から職員の接客態度についてお詫びを申し上げるとともに、再度振込通知書での年金額の確認をお願いし了解をいただきました。

(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)