

平成 23 年 1 月 31 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12月17日～12月28日受付分

平成22年12月17日～12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	年金相談のため年金事務所を訪れましたが、待っている人が多いわけでもないのに、長時間待たされました。	本件はご意見箱に投函された投書です。 年金相談については、お客様からの相談内容により対応に要する時間が長時間にわたる場合があります。 (障がい年金、遺族年金の手続については特にお時間がかかることがあります。) 事実確認を行ったところ、当日は対応に時間を要するケースが続いたため、45分の待ち時間が発生しておりました。 該当の年金事務所では、待ち時間短縮のため、混雑状況及び待ち時間をこまめに確認し、待ち時間が長くなる場合は相談ブースを増設して対応を行うなど、相談体制の強化を行い、あわせてお客様向け掲示板に掲示させていただきました。
B ケース	年金事務所窓口で対応した職員の口調が高圧的で、なおかつ早口で聞き取ることができませんでした。あまりにも一方的な説明で不愉快な対応でした。	本件はコールセンターにお電話でいただいた匿名のお客様からの苦情です。 該当の年金事務所では、各担当課に事実確認を行いました。対応した職員を特定することはできませんでした。 朝礼において全職員にお客様から窓口対応について苦情をいただいたことを説明し、お客様の立場に立った親切丁寧な対応の徹底を指示しました。
C ケース	国民年金の加入・免除手続に年金事務所を訪れましたが、職員の休憩時間であったせいか、半分の窓口しか対応しておらず、待ち時間が長かった。	ご指摘いただいた年金事務所の一般相談窓口は2名の職員で対応しておりますが、該当の時間帯(お昼)は交代で休憩を取っていたため、お待ちいただく時間が長くなってしまったのではないかと思います。 今後は、混雑時には他課職員の応援を受け窓口を増設する等、待ち時間短縮に努めることとしました。また、お客様への回答として、お客様向け掲示板に掲示させていただきました。

(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)