

平成 23 年 2 月 16 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23年1月7日～1月13日受付分

平成23年1月7日～1月13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	昼過ぎに社会保険の加入手続のため年金事務所を訪れました。 待ち人数が3人ほどいる状態なのに職員1人だけで対応していて、長時間待たされました。	本件は匿名でご意見箱にいただいた投書です。 当該事務所の社会保険の加入窓口は2ブースありますが、昼は交代で休憩を取るため1ブースになります。お客様が来所された時間帯は、午前に来所されたお客様のご相談が長引き、昼の休憩交代時間がずれ込んだため1ブースの運用となり、お待たせする時間が長くなったものです。 窓口が混雑した際は担当課職員の応援を受け待ち時間短縮に努めているところですが、ご意見をいただいたことを担当課職員に伝えとともに、窓口が混雑した際は早めに担当課職員に応援を要請することを徹底しました。
B ケース	国民年金保険料控除証明書の手続方法について年金事務所に電話の上、年金事務所を訪れました。 その際、本人分については窓口で発行してもらいましたが、妻の証明書については委任状等必要書類がなかったため発行してもらえませんでした。 最初の電話説明の際に、家族分の証明書を発行するためには委任状等が必要であることを教えてほしかったです。	本件は理事長メールへの匿名のお客様からのご意見です。 該当の年金事務所において、ご家族からの国民年金保険料控除証明書の発行手続については、委任状と基礎年金番号が確認できるもの、及び顔写真付き身分証明書を持参していただくことにより窓口発行できることのご案内を徹底しました。 また、お客様からご指摘をいただいた事を全職員に伝えとともに、お客様の立場に立った「お客様にとってプラスになるもう一言」を心がけることを再確認しました。
C ケース	年金相談に伺いましたが、待っている人が多かったためか、かなり急いだ様子で説明をされました。もう少し丁寧に親身になって分かりやすく説明をして欲しいです。	本件は匿名でご意見箱にいただいた投書です。 お客様からのご指摘を受け、お客様相談室において朝礼時にお客様からのご意見を伝えとともに、お客様に丁寧に必要な情報をお伝えし、満足していただける接客を心がけることを再確認しました。

（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）