

平成 23 年 2 月 28 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21日～1月27日受付分

平成23年1月21日～1月27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	総合案内担当者の接客態度が横柄で不快に感じました。 総合案内は最初にお客様と接するところです。 好印象を与えられるような接客を自覚してほしいです。	本件は匿名でご意見箱に投書いただいたものです。 ご指摘いただいた年金事務所で総合案内担当者に、総合案内は年金事務所の顔として最初にお客様と接することから、常に笑顔でのお迎えを心がけるよう指導しました。 また、朝礼時において全職員にお客様からのご指摘を伝えとともに、お客様への接遇について再度確認するよう指示を行い、お客様からのご指摘と年金事務所からの回答をお客様向け掲示板に掲示しました。
B ケース	年金記録の確認のため、年金事務所を訪れましたが、担当した職員が不慣れなのか他の職員へ確認のため度々席を外して対応に不安な印象を持ちました。十分な職員教育をお願いしたい。	本件はご意見箱に投書いただいたものです。 該当の年金事務所では対応した職員に確認したところ、記録の確認や正確な回答を行うため、他の職員に確認をしてから回答を行っていたものでした。 ご指摘いただいた年金事務所からお客様に対し、対応について不安な思いをお掛けしたことについてお詫びを申し上げるとともに、担当した職員を含め窓口職員の知識向上と、すべてのお客様に満足いただける対応を徹底していくことをお手紙で回答いたしました。 また、お客様向け掲示板にお客様からのご指摘と、年金事務所からの回答を掲示しました。
C ケース	代理人の年金相談について年金事務所に必要書類を確認のうえ、指示された委任状を作成して年金事務所を訪れました。 その際に、代理人の年金相談には委任状の他に顔写真付き身分証明書が必要と説明され、顔写真付き身分証明書を持っていなかったため相談を受けることができませんでした。 全ての人が顔写真付き身分証明書を常に携帯しているとは限らないので説明に漏れの無いようにしていただきたい。	代理人からの年金相談については、委任状と代理人の顔写真付き身分証明書を確認をさせていただいております。 本件は、代理人からの年金相談について委任状が必要であることを説明したものの、顔写真付き身分証明書も必要であることについての説明が十分に伝わっていませんでした。 お客様には、説明が不十分であったこととお詫びし、一般的な手続・制度等については委任状が無くてもお答えできますが、個人情報に係るものについては委任状と顔写真付き身分証明書が必要であることを説明しました。

（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）