

平成 23 年 3 月 7 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28日～2月3日受付分

平成23年1月28日～2月3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 <p>社会保険庁から年金機構に替わり、職員の対応についても以前より良くなったと感じていますが、窓口で書類を預かる際に書類を引っ張るようにして受けとるなど対応の悪い職員がいました。 若い職員やコールセンターの対応は非常に丁寧で親切なのに、一部の対応の悪い職員のせいで嫌な印象が残りました。対応の更なる改善をお願いします。</p>	<p>本件はコールセンターにお電話いただいたお客様からのご意見です。 該当の年金事務所で事実確認を行ったものの、ご指摘の職員を特定することはできませんでした。 今回いただいたご意見を職員全員に周知し、「お客様へのお約束10か条」に基づき、お客様の立場に立った丁寧な対応を徹底することを指示しました。</p>
B ケース <p>総合案内の職員の対応について、高圧的な対応にびっくりしました。こちらはわからないから聞いているのに、叱りつけるような口調で説明されて大変不愉快でした。</p>	<p>本件は匿名でご意見箱に投函された投書です。 ご指摘をいただいた担当者、及び総合案内を担当する他の職員に対して、お客様からのご意見を伝え、受付など応接についてはお客様の立場に立って丁寧に対応するよう指導しました。 また、朝礼において全職員にお客様からのご意見を周知し、全ての部署において、お客様へ丁寧に分かりやすい言葉で応接するように注意喚起を行い掲示板に掲示しました。</p>
C ケース <p>年金相談のため年金事務所を訪れましたが、空いている相談窓口があり、待ち時間が長く感じました。担当の職員を増やして対応してください。</p>	<p>本件は匿名でご意見箱に投函された投書です。 相談に来られた時間帯が記入されていなかったため、当時の状況を特定することはできませんでしたが、相談ブースが空いていたことから、昼時間帯の事と思われます。 昼時間帯は交代で職員が休憩を取り、代わりの職員が相談窓口に入りますが、当日はその職員が特に個人情報に配慮すべきご相談内容であったため、別室でお客様対応を行っていました。そのため、一時的に相談窓口が空いている状況でした。 ご指摘をいただいた年金事務所では、昼時間帯の相談体制の見直しを行うとともに、混雑時には他部署からの支援を受け相談窓口を増設して対応し、待ち時間の短縮を図ることとしました。</p>

(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)