

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2月4日～2月10日受付分

平成23年2月4日～2月10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、職員の対応に親切さ、優しさが無く、受け答えも冷たさをひしひしと感じました。 上から目線の対応は昔はそれで良かったかもしれませんが、これからは銀行や郵便局を見習って職員の対応について見直しをしていくべきと思います。	本件は匿名でご意見箱に投函された投書です。 該当の年金事務所です実確認を行いました。ご指摘の職員を特定することはできませんでした。 お客様相談室の打ち合わせ時にお客様からのご指摘を報告し、「お客様へのお約束10か条」の確認と、わかりやすい言葉で丁寧に説明することを指示しました。 また、全体朝礼時において所長から親切丁寧な対応を全職員へ指示するとともに、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	娘の国民年金の手続のため、あらかじめ電話で必要書類を確認して年金事務所に行きました。 その際に、代理人が手続する場合は委任状が必要であると言われ、手続することができず、委任状を準備して再度年金事務所へ行くことになりました。 1回の来所で済むように、電話で必要書類を確認しているのだから、説明については漏れの無いようにしていただきたいです。	本件は、お客様から国民年金の手続に必要な書類について確認のお電話をいただいた際に、代理人が手続される場合は委任状が必要であることの説明が十分に伝わっていなかったものです。 ご指摘いただいた年金事務所では、副所長よりお客様へお手数をお掛けしたことをお詫びいたしました。 また、お客様より「同様なことが起こらないようにしてほしい」との要望をいただき、お客様の立場でわかりやすい説明を行い、お客様へのベストサービスに徹する旨をお伝えし、了承をいただきました。 また、ケーススタディとして取り上げ、研修で所内に徹底しました。
C ケース	総合案内窓口職員から、友人に話しかけるような口調で対応されて不愉快でした。言葉づかいに注意していただきたい。 また、受付の際に相談内容の詳細を確認されましたが、並んでいる人たちの前で個人情報に関わることを話し込むのは良くないと思います。個人情報に配慮した対応をお願いします。	本件は匿名でご意見箱に投函された投書です。 ご指摘いただいた職員を含め、全職員へ朝礼時にお客様からのご指摘を伝達し、接遇マナーと個人情報の配慮についてあらためて周知徹底しました。 また、ご指摘いただい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)