

平成 23 年 3 月 22 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2月14日～2月17日受付分

平成23年2月14日～2月17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、担当した職員の説明がわかりづらかったです。また、周りに聞こえるくらい大きな声で説明している職員がいました。個人情報に関わる相談なので、周囲の人に聞こえないよう配慮した対応をしていただきたいです。	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事実確認を行いました。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のご指摘を周知するとともに、年金相談担当職員に対し、お客様の立場に立った分かりやすい説明を心がけることを指導しました。また、窓口相談の際はお客様に個人情報が見えぬよう十分配慮して対応するよう指導しました。
B ケ ー ス	国民年金の手続に事前に用意するものを年金事務所に聞いたうえで訪れましたが、説明が不十分だったため添付書類が不足してしまいました。そのため再度足を運ぶことになりました。マニュアル通りの説明ではなく、分かりやすく、優しさのある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。該当の年金事務所で事実確認を行いました。職員を特定することはできませんでした。全職員に対しては、お客様の相談内容を的確に把握し、わかりやすい言葉で丁寧に説明すること、及び「お客様へのお約束10か条」の徹底を指示しました。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。
C ケ ー ス	先日、父親が亡くなったため母と一緒に年金事務所を訪れました。その際、担当したお客様相談室職員から突然母に「旦那さんとは正式な婚姻関係でしたか？」と質問されました。普通であれば言葉の頭に「失礼ですが」と断ってから訪ねる質問だと思えます。他にも横柄な言葉づかいが気になりました。「お客様相談室」という部署であれば、顧客目線の対応に心がけるよう、改善の程をお願いします。	本件はメールによる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。全体朝礼時に、お客様からご指摘をいただいたことを全職員へ周知するとともに、今後は特に言葉づかいに気配りのうえ、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。また、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。

(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)