

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18日～2月24日受付分

平成23年2月18日～2月24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>年金証書と年金手帳を紛失してしまい、再発行の手続のため年金事務所を訪れました。その際、担当した職員から「年金を受給している人に手帳は必要ない」と高圧的な態度で対応されて大変不快な思いをしました。また、その他の職員の方々の対応の悪さに不快感を感じています。もう少し、常識的な対応をしていただきたいです。</p>	<p>本件はメールによるお客様からのご意見です。ご指摘いただいた職員に確認したところ、年金受給者で年金証書をお持ちであれば、年金証書で基礎年金番号を確認することができるため、年金手帳がなくても番号は確認できる旨説明したうえで年金手帳の再発行を行ったものでした。また、高圧的な態度で対応したとのご指摘については、そのような対応をしたつもりではなかったとのことでしたが、所長から対応した職員へ、お客様対応についてご指摘をいただいていることを伝え、親切丁寧な対応を徹底するよう指導を行いました。また、朝礼にて全職員に対しお客様からのご指摘を伝達し、お客様対応について注意喚起を行いました。</p>
B ケ ー ス	<p>会社の社会保険事務を担当しており、以前から年金事務所窓口を利用しております。社会保険庁時代とくらべ、窓口や電話の対応も良い意味で変わってきていると感じますが、一部の職員が、あごと肘をつきながらパソコンに向かってるのが気になりました。民間会社では言語道断の行為です。他の方々がどんなに頑張っていってもこのような態度をとる職員がいればいつまでたっても年金事務所への不信感は払拭されないと思います。当然のことですが、窓口は会社の顔です。その意識をしっかりと持って業務に励んでいただきたいです。</p>	<p>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。夕方の定例会において、全職員へお客様からのご指摘を伝達し、再発防止に向けて接遇マナーの徹底を指示しました。</p>
C ケ ー ス	<p>義父が亡くなったため、義母の遺族年金について確認するため年金事務所を訪れました。最初の窓口職員は、取り付く島もないような対応でしたが、その後に対応した職員の説明で遺族年金を請求できることが分かりました。もう少し親切な対応をお願いします。</p>	<p>本件はご意見箱に投函いただいた投書です。該当の年金事務所事実確認を行ったところ、最初の受付窓口でお客様が委任状をお持ちでなかったため、個人を特定しての相談はお受けできないと説明したうえで、相談窓口へ引継ぎを行い、一般的な手続、制度について説明したものでした。副所長よりお客様へ、職員の対応についてお詫びを申し上げるとともに、遺族年金請求は個人記録や、死亡時の生計関係により添付書類が異なることを説明し、ご納得をいただきました。また、対応した両名の職員へお客様からのご指摘を伝え、お客様への接遇について再度確認するよう注意喚起しました。</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)