

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25日～3月3日受付分

平成23年2月25日～3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	年金に関する通知が届いたため、手続が必要かと思い、年金事務所へ電話をしました。その際の職員の対応が、上からの物の言い方で分かりづらかったです。また、確認のため年金事務所を訪れましたが、電話に出た職員の同じ人と思われる職員が対応し、やはり態度が悪く、言葉づかいも「だから～」等といったような言葉づかいで非常に不愉快でした。	本件はブロック本部へ入電した管轄の年金事務所の職員対応への苦情です。お客様に年金事務所職員の対応についてお詫びを申し上げるとともに、ご指摘いただいた年金事務所に対し職員の対応について指導を徹底することをお伝えしました。また、ブロック本部より該当の年金事務所の副所長へ全職員に対し、お客様からのご意見の周知と、親切丁寧なお客様対応の徹底を行うよう指示しました。
B ケース	障害年金の手続のため、年金事務所を訪れました。障害(腎不全)があるのに、対応した職員から「お元気そうですね。とても障害があるようには見えないですね」と言われ大変不愉快な思いをしました。その後、相談室長が対応し、対応も良く手続も滞りなく済みましたが最初に言われた言葉は残念でなりません。	本件は本部に入電したお客様からの苦情です。該当の年金事務所です実確認を行ったところ、最初に対応した職員は過去に1度対応しており、面識があったため、挨拶のつもりで「お元気そうですね。とても障害があるようには見えないですね」とお声をかけたとのことでした。相談室長よりお客様へ不愉快な思いをさせたことについてお詫びを申し上げます。また、ご指摘をいただいた職員に対して挨拶のつもりであっても、お客様に不愉快な印象を与えてしまったことについて真摯に受止め、お客様の立場に立った言葉かけを行うよう指導しました。
C ケース	遺族厚生年金について請求することができるか確認するため夕刻に年金事務所へ電話をしました。電話に出た職員から、担当者が窓口に出ており時間がかかるため折り返しお電話しますとのことでしたが、当日中に折り返し電話が来ませんでした。当日中に電話できなくても、1度折り返しの電話をするべきではないでしょうか。	本件はコールセンターに入電したお客様からのご指摘です。該当の年金事務所です実確認を行ったところ、折り返しのお電話を約束したものの、当日は窓口業務が多忙のため、お客様の一部に当日中に連絡できなかった方がいました。翌日、お客様へ当日中に折り返しお電話できなかったことをお詫び申し上げ、対応をさせていただきました。今後は、当日中に折り返しお電話できない場合は翌日のお電話になることを当日中にお客様へ連絡することを徹底しました。

(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)