

平成 23 年 4 月 11 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3月4日～3月10日受付分

平成23年3月4日～3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	私は目が見えません。 3月1日、住所変更の手続きのため、年金事務所を訪れました。対応した職員は、「住所変更届」に鉛筆書きで下書きをしてくださいで、「誰かに書いてもらって、切手を貼ってポストに投函して下さい。」と言われてしまい、窓口で提出することができませんでした。 結局、知り合いに書いてもらい提出しましたが、障害者への配慮が見られず、不親切な対応でした。	本件は、本部に入電したお客様からの苦情です。 日本年金機構の業務マニュアルには、「お客様が病気・けが等の身体的要因により書類を作成できないときは、職員が書類を代筆作成することができる。」と定めております。 お客様に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、業務マニュアルの再確認及び職員への指導を徹底することをお伝えしました。 また、該当の年金事務所では、関係した職員を特定することはできませんでしたが、緊急課長会議を開催して対応を協議し、各課管理職より職員に対し業務マニュアルの研修を実施したほか、朝礼でのミーティングで接遇上の注意喚起を行いました。
B ケース	妻の障害年金の現況届(診断書)の提出について電話で相談した際、電話口に出た職員の対応が非常に悪く、不快な思いをしました。こちらが喋っているのに最後まで話を聞かず、上司が部下に話すように偉そうに答えていました。サービスを提供するのが役所なのではないでしょうか。身内に話をするようにとまではいきませんが、お客様が安心するような真摯な受け答えが必要ではないでしょうか。	年金事務所副所長におきまして、対応した職員へのヒアリング等を行った結果、お客様の相談内容を十分に聞き入れる前に事務的に受け答えをしてしまい、お客様への配慮が足らなかったことが判明しました。 その後、お客様が年金事務所へ来訪されたので、副所長からお詫びさせていただきました。 また、相談対応については、お客様の立場に立ち、誠意を持って対応するよう指導・徹底しました。
C ケース	「ねんきん特別便」の件で、年金事務所を訪れました。番号案内のアナウンスで指定されたブースに入ったのですが、相談を始めてすぐに、総合案内担当者より後ろからブース番号が違うのではないかと声をかけられました。私は受付番号を確認したうえで、アナウンスに従いブースに入ったにも関わらず、自分が間違えたのではないかと不愉快な思いをさせられました。	本件は、総合案内担当者が、お客様の対応を行っている窓口担当者へ確認することなく、直接お客様へお声掛けしてしまったものです。 年金事務所長からお客様へお詫びするとともに、年金事務所全職員に対して、「お客様が年金事務所に来所された時点から接遇が始まっている。」ことを認識させ、今後のお客様対応の見直しの徹底を図りました。

(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 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)