

平成 23 年 4 月 18 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11日～3月17日受付分

平成23年3月11日～3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	60歳を過ぎたので年金の請求をするために、年金事務所を訪れました。 約10人ほど待っているお客様がいましたが、前の番号のお客様相談が終わっても、なかなか呼んでくれませんでした。もっとスムーズに案内できないものでしょうか。 また、私の担当をした職員は無愛想で、私が挨拶しても無視でした。忙しいのはわかりますが、挨拶ぐらいはして欲しいものです。	本件は、メールによる匿名のお客様からのご指摘です。 匿名でのご指摘でしたので、対応した職員を特定することはできませんでしたが、該当の年金事務所長から各課長及びお客様相談室長へ今回のご指摘内容を示し、課員への指導を徹底しました。 また、朝礼において、お客様相談室長が相談室職員に対し、前のお客様の対応終了後、早急に次のお客様をお呼びすることや、挨拶の重要性等を指導し再発防止に努めました。
B ケース	年金の繰上げ請求をした場合の見込額と、65歳からの見込額が知りたいと思い、年金事務所に出向きました。 しかし、職員からは「繰上げ請求した場合には、65歳から受ける額より20万円減る。」とだけしか説明がなく、具体的な金額は示してもらえませんでした。 夫婦共々収入がなく、医療費も今後かなり必要となるため見込額が知りたいのに、横柄な態度でとても嫌な顔をされ、何も説明されないまま帰る羽目となりました。 相談窓口と呼べない態度を何とかして欲しいです。	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。 お客様が該当の年金事務所に来訪された日が不明でしたので、コールセンターに入電された日から直近一週間分の相談受付票を確認しましたが、お客様の氏名が見当たりませんでした。 しかし、今回のご指摘を受け、再度年金相談の担当者全員にお客様のご指摘内容を周知し、親切丁寧な対応の徹底を指導しました。
C ケース	年金相談のために年金事務所を訪れました。 相談内容に特殊性があるので、個室での対応をお願いしたところ、案内された個室が物置状態になっており、お客様を迎え入れるスペースとはいえず、まるで倉庫のようでした。	本件は、該当の年金事務所にはお客様対応用の個室が元々準備されていないため、使用する頻度が少ない「総合調査室」(事業所等への調査を行う際に使用する個室)をご案内したものです。「総合調査室」は、総合調査等の予定がない時は作業スペースとして活用しており、段ボール等が積み上げた状態でした。 今回の件を受け、個別対応可能なスペースを至急確保するために、「総合調査室」にある段ボールやスチール棚を撤去し、別途使用していたソファとテーブルを移設。個室の標記についても「総合調査室」から「応接室」に改め、プライバシーの保護に配慮したお客様対応スペースを確保しました。

(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 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)