

## 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18日～3月24日受付分

平成23年3月18日～3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>私はある事業所の社会保険関係の事務を担当している者です。 先日、社会保険の適用の件で年金事務所に電話しましたが、担当した職員の説明が専門用語ばかりでわかりにくく、しかも強い口調でした。日頃から社会保険の事務に携わっている私でさえ、理解するのに一苦労しました。もう少しわかりやすい言葉で、丁寧に説明してください。</p>	<p>本件は、メールによる匿名のお客様からのご指摘です。 そのメールには、対応した職員の氏名が記載されていきましたので、その職員へ事実確認を行いました。事例は特定できませんでしたが、 しかし、該当の職員へは「お客様の立場に立って、わかりやすく説明を行う」という意識を持ち続け、毎日の業務を遂行すること」を再認識させました。 また、朝礼等において、全課員へも周知、指導し、再発防止に努めました。</p>
B ケ ー ス	<p>ある年金事務所の駐車場には、長時間駐車している自動車が見受けられます。他の目的で駐車している可能性が高いと思われませんが、迷惑を被るのは年金事務所への来訪者です。何か対策を講じていただけないでしょうか。</p>	<p>本件は、ご意見箱に投函された投書です。 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、日をまたいで駐車はありませんでしたが、近隣の官公庁や施設を訪れるために年金事務所の駐車場を利用している可能性があります。 目的外駐車への対応としましては、駐車場要員を配置したり、年金事務所利用者に駐車券を配布して識別するなどが考えられますが、コスト的な諸問題もありますので、今後検討していきます。 なお、今回のご指摘を受けまして、該当の年金事務所では、明らかに目的外駐車されている方には声を掛けて注意をするよう、朝礼にて全職員に周知しました。</p>
C ケ ー ス	<p>60歳になり、年金請求書を提出するために年金事務所を訪れました。 対応した女性職員が、一方的に早口で説明するので、「その説明では、お客様は理解しないでしょ。」と問うと、困った挙句、何も答えてくれませんでした。 本人にもその自覚があったのかどうかわかりませんが、お客様のほとんどが年金に関して素人です。一生付き合っていくものなので、懇切丁寧な説明を心がけて欲しいものです。</p>	<p>本件は、本部に入電したお客様からのご指摘です。 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、対応した女性職員には「一方的で早口」という認識はなかったとのことでしたが、実際に説明を受けられたお客様は「一方的で早口」と感じられました。 該当の年金事務所長からお客様へお詫び申し上げるとともに、対応した女性職員を含む全職員に対して、お客様の目線に立ち、常に「お客様のために」という意識を持つことを再認識し、お客様がどう感じられるかが最も重要であることを指導徹底しました。</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 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)