

平成 23 年 5 月 9 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25日～3月31日受付分

平成23年3月25日～3月31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	年金事務所にて社会保険の適用に関する手続きを行った際、事前に電話で添付書類の確認をしたにも関わらず、窓口を持参すると書類が不足しているため受け付けてもらえず、何度も足を運ぶことになってしまいました。 すべての事務所等の職員のレベルや対応を統一すべきではないでしょうか。	本件は、ブロック本部へ入電したお客様からのご指摘です。 対応する職員ごとに説明が違うということをこれまで何度か経験され、そのことについて以前も意見を挙げたが改善されていないということで、ご指摘を賜りました。 対応した職員からお客様へ、これまで適切な対応ができなかったことによりご迷惑をおかけしたことをお詫びしました。また、ブロック本部から管轄の年金事務所へ、今回のご指摘内容を周知するとともに、統一した回答、対応ができるよう職員の知識を高めるよう指導しました。
B ケース	その日は来訪されていたお客様が多かったのですが、職員の対応が非常に慌ただしく、説明もろくにしてもらえず聞きたいことも聞けない状態でした。 来訪者が多いとはいえ、このような雑な接客はどうかと思いますし、仕事を休んで来ているのに本当に失礼だと思います。	本件は、ご意見箱に匿名で投函された投書です。 該当の年金事務所にて、職員からの聞き取り調査及び相談受付票のよる検証を行いました。対応した職員を特定することはできませんでした。 今回のご指摘を受けまして、お客様相談室の職員に対して本件の内容を説明し、今後の接客については「お客様の立場に立った」より丁寧な接客に努めるように指導するとともに、朝礼において、全職員がお客様の立場に立って、「お客様へのお約束10か条」に沿った接客を徹底するよう指導しました。 なお、今回承ったご指摘内容は、所内に掲示させていただきました。
C ケース	職員の対応は丁寧でとても良かったですのですが、待ち時間が長くてちょっと辛かったです。	本件は、ご意見箱に匿名で投函された投書です。 匿名でのご意見のため、お客様への謝罪等を行うことはできませんでしたが、今回のご意見を朝礼等で全職員に周知し、人員体制の再確認を行いました。 また、待ち時間をより短くするために、お客様から電話照会を承った際には、引き続き年金事務所の混雑度合いを情報提供し、お客様へご迷惑をおかけしないように努めました。

(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)