

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4月15日～4月21日受付分

平成23年4月15日～4月21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
<p>A ケ ー ス</p> <p>3月下旬、娘が20歳を迎えたので、年金事務所にて国民年金加入の手続きと、平成23年3月分の学生納付特例の申請を行いました。その後、4月に入り、娘に大学3年生の学生証が交付されたので、平成23年度の学生納付特例の申請書を郵送しました。ところがです。本日(4/19)、年金事務所より「本日現在、平成23年3月分の学生納付特例の申請及び保険料納付の確認ができない」との文書が届きました。</p> <p>私はすでに平成23年3月分の学生納付特例の申請は行っています。日本年金機構では、いまだにこのようないい加減な仕事しかできないのですか。</p>	<p>本件は、メールによるお客様からのご指摘です。</p> <p>該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、平成23年度の学生納付特例申請書を郵送にて受付したときに、既に平成22年度分の申請書が提出されていたにもかかわらず、平成23年3月分(平成22年度)の提出が必要と判断してしまい、お客様へご案内したものでした。</p> <p>お客様へ電話にて謝罪させていただくとともに、対応した職員に対して、お客様に対する各種案内の送付前に行き違いがないかを重々確認の上で発送するよう指導しました。また、全職員に対し朝礼にて事象を説明し、各課にて送付のご案内文書について、送付前に注意すべきことを具体的事例を挙げて研修を行いました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>障害年金の加算にかかる届出を行うために、年金事務所を訪れました。</p> <p>対応した職員に書類の記入方法について質問したところ、「言いますから書いてください」と一方的に言われ、記入中も次々と指示されて、ひどく混乱してしまいました。</p> <p>相手の立場を考えて丁寧に対応してほしいものです。</p>	<p>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。</p> <p>対応した職員へ事実確認を行いました。その結果、お客様が窓口にて書類を記入することを希望されたので記入方法を説明しましたが、お客様の記入しているペースに合わさず、説明を先へ進めたため、お客様から「書いている最中に次から次へ説明されてもわからない」とのお叱りを受けたとのことでした。</p> <p>対応した職員は、「障害をお持ちのお客様への配慮が欠けていました。今後は健常者の方よりも、ゆっくりと丁寧に相手に合わせたペースで対応します。」と反省していましたが、今後も障害年金の加算にかかる相談が多く見込まれるので、相手のペースを乱すことなく、ゆっくり丁寧な対応に努めるよう指導しました。</p>
<p>C ケ ー ス</p> <p>国民年金の相談で年金事務所を訪れました。</p> <p>相談対応ブースが一席空いているにもかかわらず、奥にいる職員はおしゃべりをしていて窓口に出てくれませんでした。</p> <p>また、職員の身なりについて、赤いズボンやダラダラした髪も気になりました。服装や身なりに公私の区別がなく、職員のやる気を疑います。</p>	<p>本件は、匿名で届いたお手紙によるお客様からのご指摘です。</p> <p>該当の年金事務所にて事実確認を行い、お客様からのご指摘に該当すると思われる2名の職員に対して、担当課長より強く注意しました。</p> <p>また、お手紙が届いた翌日の朝礼にて、各担当課長から全職員に対して注意喚起を行い、朝礼終了後にマナースタンダードの再確認を行いました。</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)