

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5月13日～5月19日受付分

平成23年5月13日～5月19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>年金請求の手続きのため、年金事務所を訪れました。相談窓口にて書類の不備を指摘されたので、市役所に出向き、必要書類を取り寄せて再度年金事務所を訪れたところ、総合受付の女性の対応がひどく、上から目線でのきつい対応でした。</p> <p>足りない書類のみを持参してくれたらいいとのこととで再来所したのに、「あれも足りない」「これじゃ受付できない」と一方的に言われてしまい、取り合ってもらえませんでした。</p> <p>総合受付の段階で受付するしないの判断ができるのかも疑問ですが、最初に対応していただいた相談窓口の方の対応が非常に良かっただけに、残念です。</p>	<p>本件は、ブロック本部に入電された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、1回目の年金相談の際に対応した相談担当者が、お客様からご提出いただきました年金請求書等関係書類をお預かりしていたのですが、そのことが総合受付担当者には伝わっておらず、職員同士の意思疎通を欠いたことが原因でした。</p> <p>年金事務所長からお客様相談室職員に対して、今回のお客様からのご指摘内容を周知するとともに、総合受付との連絡を密にし、お客様への対応に十分な配慮を心掛けるよう注意喚起を行いました。</p>
B ケ ー ス	<p>昨年9月に年金事務所にて年金相談を行い、「60歳から年金を受給したほうがいい」と言われたので、本日、年金請求書を提出しました。</p> <p>今後の見込額を算出してもらったところ、在職による年金額の調整により、年金が全額停止になるとの回答を受けたのですが、昨年9月に相談した際にはそのような制度があること自体、説明を受けていません。</p> <p>お客様の事情を把握して、的確な情報提供を行う姿勢が欠けているのではないのでしょうか。</p>	<p>年金を受け取りながら会社にお勤めする場合は、年金の額と給与や賞与の額に応じて、年金の一部または全額が支給停止となることがあります。(在職老齢年金)</p> <p>該当の年金事務所にて昨年9月の相談内容を調査したところ、本年3月末に会社を退職されるという前提でのご相談でした。従いまして、在職老齢年金についてのご質問や説明を行った事跡は確認できませんでした。</p> <p>今回のご指摘内容を真摯に受け止め、「お客様へのお約束10か条」の「お客様にとってプラスとなるもう一言」をご案内できるように、更なる対応品質の向上に努めるよう指導を行いました。</p>
C ケ ー ス	<p>年金事務所を訪れ、書類を提出したときのことで</p> <p>窓口担当者に「記載内容を確認しますので、お待ちください」と言われ、カウンターに立ったまましばらく待たされました。数分後、「記載内容に問題はございませんので証明書を交付します。お掛けになってお待ちください」と、はじめて座ることを許可されました。</p> <p>私を立たせたまま待たせたのは、次のお客様が来たときに「現在、窓口はお客様の対応中である」ことをアピールしたためだけだったのではないのでしょうか。</p>	<p>本件は、匿名でご意見箱に投函された投書です。</p> <p>当日の状況について、受付窓口職員から聞き取りしたところ、「健康保険資格証明書」の交付について会社担当者から複数枚の申請があり、記載内容の確認に若干の時間を要するため、カウンターにてお待ちいただいたとのことでした。</p> <p>早速、全職員に今回のご指摘内容を周知し、今後の窓口対応を改めるとともに、お客様の立場に立って業務を行うことを徹底しました。</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)