

平成 23 年 7 月 4 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5月27日～6月2日受付分

平成23年5月27日～6月2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	父親が死去し、母親は身体障害者で手続きに向けないので、長男の私が手続きのために年金事務所を訪れました。 番号札を取り、待合室へ行くと、他に待っているお客さんがおらず、私ひとりでした。その後、2つの窓口で相談が終わり、お客さんが帰られましたが、それから20分経過しても呼ばれる気配がありません。たまたま、総合受付にその旨を伝えたと、やっと相談窓口へ案内されました。 席に着く前に相談窓口（全6ブース）を見渡してみると、2つが職員不在の空席で、20分前に終わった職員は隣の女性職員と笑いながら世間話をしているように見えました。 このような対応が未だに存在していることに、正直驚いています。	本件は、理事長メールに寄せられ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、経験の浅い職員から質問を受けた隣の職員が、お客様の存在に気付かず質問に答えていたとのことでした。また、2ブースの空席については、お客様が来所された時間帯は窓口担当者が輪番で昼休憩を取っていたものでした。 今回のご指摘を受けた年金事務所では、全体朝礼時に副所長がメール原文を読み上げ、全職員に周知するとともに二度とこのようなことがないよう、より適切に「お客様の立場に立った」、「お客様第一」の対応をしていくことを再度徹底しました。 また、今後の対策として、待合室と相談ブースの確認の強化を行い、新たに副所長により、相談窓口の巡回を適宜行うこととしました。
B ケース	年金事務所に出向いて説明を受けましたが、満足できる内容を受けられず、対応に不満を感じました。 また、以前から、書類の文字が小さく読みづらいため老眼鏡などを設置していただければと提案したのに、本日も窓口には設置されていなかったように思います。 社会保険庁から日本年金機構に変わったのに、変化が見受けられません。	本件は、コールセンターに入電されたお客様からのご指摘です。 該当の年金事務所にて、来所相談受付票および電話相談処理票等を確認しましたが、該当事実や対応した職員を特定することはできませんでした。 しかし、お客様からのご指摘を深く受け止め、年金相談担当者全員に今回の事案を伝え、今後は相談内容について理解、満足をいただけたかをお客様へ確認するよう徹底しました。 また、老眼鏡については、年金相談窓口には常備していますが、総合案内窓口には備え付けておりませんでしたので、総合案内窓口用に1セット購入することとしました。

（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）