

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成23年9月1日～9月30日受付分

平成23年9月1日～9月30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>先日、当社の社会保険料の詳細について知りたいと思い管轄の年金事務所へ電話したところ、FAXにてその詳細を送っていただけることとなり、送信を受けました。</p> <p>しかし、その後に追加分が何の連絡もなく送信されてきており、こちらもそのFAXに気がつかなかったため、他の社員の目に触れてしまいました。</p> <p>FAXは誰の目にも触れる可能性があります。たとえ追加分であったとしても、送信する前には電話連絡をしてほしいものです。</p>	<p>本件は、本部に入電されたお客様からのご指摘です。</p> <p>お客様より「当該年金事務所への個別の事実確認等は望んでいないので、具体的な年金事務所名(南関東ブロック本部管内)は控えさせていただきます」とのことでしたので、該当事実を特定することはできませんでした。</p> <p>しかし、お客様のご指摘内容を重く受け止め、南関東ブロック本部から管内の全年金事務所に対して、今回のご指摘内容を周知するとともに、個人情報の管理の徹底を指導しました。</p>
B ケ ー ス	<p>某企業で社会保険の事務を担当しています。</p> <p>先日、育児休業終了時の月額変更届等の申請をするように管轄の年金事務所より電話連絡をいただきました。必要書類を郵送することでしたが、申請方法や添付すべき書類等については何も教えていただけませんでした。</p> <p>届書に記載されている説明書きやインターネットを駆使して、なんとか書類を作成し添付書類を準備しましたが、後日、添付書類が一部もれているとの連絡を受けました。その際、連絡をいただいた担当者に「標準報酬月額は何等級に変更される見込か」を確認したい旨を伝えたと、「何等級になるかについては、当所は事務センターではないのでお答えできません」と言われてしまいました。</p> <p>こちらとしても、標準報酬月額の等級が変更されることにより、対象の従業員へ保険料を返金する準備をしなければいけないのですが……。</p> <p>もう少し親切に対応していただけないでしょうか。</p>	<p>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。</p> <p>当該年金事務所では、今回の事象を全職員へ周知し、今後は、制度の説明はもちろんのこと、届書の添付書類等につきましても丁寧に説明し、お客様の立場に立ったサービスを行うよう指導しました。</p> <p>なお、ご指摘をいただいたお客様へは、当所職員の電話対応時の説明不足により、ご迷惑とご面倒をおかけしましたこととお詫びしました。</p>
C ケ ー ス	<p>先日、国民年金について不明な点があったため、年金事務所を訪れました。</p> <p>国民年金の窓口には職員が誰もおらず、待っているお客さんもいませんでしたが、番号札を取り椅子に座って待っていました。</p> <p>5分程したところ、窓口担当の職員が同僚の方と談笑しながら歩いてきて私の姿を確認しましたが、特に急ぐわけでもなく、のんびり窓口に就きました。待たせたことに対する謝罪もなく「どうぞ」の一言のみ。その後もその担当者は机に肘をつき、こちらが何を言ってもPC上の画面のことを話すのみで、こちら話を聞こうともしませんでした。</p> <p>待たせたことに対する謝罪がなかった件で憤慨していたところに、人を小馬鹿にした態度。大変不愉快な思いをしました。</p> <p>「お客様へのお約束10か条」は、一体何のためにHPに掲載されているのでしょうか。</p>	<p>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。</p> <p>当該年金事務所において事実確認を行いました。対応した職員や該当事実を特定することができませんでした。</p> <p>しかし、お客様からのご指摘内容を真摯に受け止め、当該年金事務所において所内会議を開き、下記事項について改善することを決め、実施しました。</p> <p>①全課員が「お客様へのお約束10か条」に基づいた適切な行動ができるよう、課長及び室長による朝ミーティングでの更なる指導改善に努める。</p> <p>②窓口担当者が所用等により席を外している場合に、窓口担当者以外の職員が即座に窓口のサポートを行えるようにするため、不必要な仕切り等を撤去し、お客様の待ち状況を確認できるよう改善しました。</p>

	お客様の声	個別対応事例
D ケ ー ス	<p>ある年金事務所の対応について以前から気にかかっていることがある。受給者への対応は良いと聞いたことがあるが、自分たち事業所への対応は悪い。</p> <p>先日、算定基礎届の記入方法について担当課の職員へ質問したのだが、職員の対応が人によって違っていた。ある担当者は比較的わかりやすい説明をしてくれるのだが、別の担当者は曖昧な説明が多く、理解できないことがあった。</p>	<p>本件は、本部に入電されたお客様(匿名:会社役員)からのご指摘です。</p> <p>当該年金事務所の担当者数名より確認聴取しましたが、お客様からのご指摘内容を特定することはできませんでした。</p> <p>年金事務所等においては、定期的・随時的に行われる研修により、職員への教育・指導を行っておりますが、実務経験の長さや話し方の違いで、お客様が「曖昧」と感じられたのではないかと思料します。</p> <p>しかし、お客様が遺憾に感じられたことは真摯に受け止め、全体朝礼においてお客様からのご指摘内容を周知し、親切・丁寧な対応を心掛けるよう指導しました。</p>
E ケ ー ス	<p>今後の年金額について確認したいと思い、ある年金事務所に夫婦で来訪しました。</p> <p>夫婦で受付に向かったところ、こちらが用件を話す前に、私たち各々に対して強い口調で「あなたは何の相談ですか!」という聞き方をされました。まるで、「何しにきたのか!」とでも言いたいような“上から目線”の態度であり、とても不快に感じました。</p> <p>こちらとしては年金の知識もなく、不安な気持ちで来所しています。それなのに、受付で横柄な態度をされるとさらに不安が募ります。来所する人の気持ちを考えて、快い対応を心掛けてほしいです。</p>	<p>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。</p> <p>当該年金事務所において事実確認を行いました。匿名によるご指摘でしたので、対応した職員や該当事実を特定することができませんでした。</p> <p>当該年金事務所のお客様相談室では、今回のご指摘内容を全職員へ周知し、「お客様と接する第一歩目」の重要性を再認識させ、爽やかな挨拶とおお客様の立場に立った対応を行うよう徹底しました。</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)