

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11月1日～11月30日受付分

平成23年11月1日～11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	高年齢雇用継続給付を受給しているため、どのような手続きが必要なのかを年金事務所に電話で問い合わせをしたところ、担当した職員から「届書を至急提出するように」と、上から目線の横柄な態度で案内されてしまいました。 お客様からの照会に対して、懇切丁寧に説明するのが仕事であるにも関わらず、このような対応は決して許されることはありません。 今後、このような態度で対応することのないように改善してほしい。	本件は、コールセンターに寄せられたお客様からのご指摘です。 当該年金事務所お客様相談室では、朝礼時にお客様相談室長から職員に対して今回のご指摘内容を周知し、「わかりやすい言葉で、丁寧に説明する」ように注意喚起を行いました。なお、左記の対応を行った職員は特定することができませんでした。 また、ブロック本部から職員を派遣し、「日本年金機構におけるCS（顧客満足）の意義と実現」に向けて職場内研修を行ったところであり、今後、職員一同、研修内容を活かしお客様サービスの質の向上に努めます。
B ケース	11月22日、お客様相談室の職員と電話で話したときのことです。 こちらが用件を伝えと、その職員に「意味がわからない」と言われてしまい、その粗野な態度に対して腹が立ちました。私が説明している内容が理解できないのであれば、一方的に私のせいにするのではなく、「恐れ入りますが」などのクッション言葉を入れて相手に失礼にならないよう再度説明を求めるべきです。しっかりと人の話を聞いて理解しようとして下さい。 また、最後に電話を切る際も、「ガチャ」と大きな音を立てて私よりも早く切られてしまい、大変不愉快でした。 この職員は、本当にお客様相談に従事している職員なののでしょうか。このような無礼な態度は早急に改めていただきたいものです。	本件は、理事長メールに寄せられたお客様（匿名）からのご指摘です。 該当の年金事務所に事実確認を行いました。当該事実を特定することができませんでした。 しかし、お客様からのご指摘内容を真摯に受け止め、今回の事象を全職員へ周知するとともに、電話対応の研修を行い、「好感の持たれる話し方」や「クッション言葉の上手な使い方」をはじめとして、電話対応の心構えを徹底しました。

お客様の声		個別対応事例
C ケ ー ス	社会保険へ新規加入する手続き(新規適用届の提出)の際に必要な添付書類について、具体例を示して回答するよう求めたにも関わらず、二度三度と「事業実態の確認できるものを添付してください」と回答されてしまいました。 また、具体的な回答ができないのであればできる人に代わるよう伝えたとこ、電話を代わる旨断りもなく突然上司が電話口に出てきました。 なぜ年金事務所では、このような職員を雇っているのでしょうか。経費の無駄遣いに思えてなりません。	本件は、当該年金事務所適用調査課長へ直接申し出をされたお客様からのご指摘です。 お客様に対する適切な説明ができなかったことについて、適用調査課長からお詫びのうえ、必要書類等の具体的な回答を行いご理解をいただきました。 また、今後このようなご指摘を受けないために、職員への研修を促進して個々人のレベルアップを図り、お客様からの照会内容が高度な場合は、お客様へ一言お断りを入れたうえで対応可能な職員に引き継ぎ、お客様をお待たせすることがないように周知・徹底しました。
D ケ ー ス	年金相談の受付が非常に悪い。(最初の挨拶だけは良い) 私が訪問した時間帯が昼休憩時間と重なった。「1時間程度はお待ちいただくことになる」と職員に言われたので、番号札を取って外で昼食を取った。その後窓口に戻ってみると、自分の順番が過ぎており、さらに長い時間待たされてしまった。 不正確なお客様案内は止めていただきたい。	本件は、ご意見箱に寄せられた投書によるご指摘です。 お客様が来所された時間帯は相談窓口職員が昼休憩に入る時間帯であったため、対応人数の減少とその時の待ち人数を考慮して、お客様へは1時間程度お待ちいただく旨ご説明しました。しかし、お客様がお戻りになられたときには番号が過ぎていたため、次に空いたブースにご案内することとなりましたが、各ブースともお客様の対応に時間がかかってしまい、その結果お待ちいただくことになってしまいました。 当該年金事務所では、昼休憩時間の空きブースにバックヤード職員が交代で入る体制を組み、空きブースを極力少なくすることを徹底しました。また、外出されるお客様へは携帯電話で混雑状況が確認できる「相談待ち時間情報表示サービス」(※)をご案内するとともに、外出された際の留意点を事前にご説明することや、お戻りになられた際には丁寧な対応を行うよう指導しました。 (※)千葉県と東京都と神奈川県内の48年金事務所(茂原分室を除く。)については、『年金相談窓口のリアルタイム混雑状況』を平成23年9月から試験的にホームページ及び携帯電話からご覧いただけるようにしました。 現在、さらに対応事務所を拡大する方向で検討中です。

(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)