

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成24年1月1日～1月31日受付分

平成24年1月1日～1月31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	月額変更届と在職老齢年金について知りたいと思い、年金事務所へ電話しました。 厚生年金適用課の男性職員が電話口に出て、給料を変更した際の手続き方法を説明してもらいましたが、在職老齢年金の話になると、「年金相談になりますので、相談室に回します。」ときっぱり言われてしまいました。その後、電話を引き継いだ相談室の職員に対応してもらいましたが、最初に電話口に出た男性職員からの伝達がうまくいっていなかったのか、会社からの届出と年金受給者の年金額変更の関連性等が理解できる説明をしてもらえませんでした。 後日、再度電話したときには女性の職員に対応してもらいましたが、関連性がよく分かり、話し方も丁寧で要点もしっかりしていました。 同じ事務所に電話をしたのに、こんなに知識の差があるのかとびっくりしました。「日本年金機構」と名称を代え、年金に対する知識が不可欠な組織であるのに、知識のない人がいるということはどのようなことでしょうか。	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。 当年金事務所では、今回のお客様からのご指摘内容を全職員へ周知しました。職員に対しては、お客様からのお問い合わせ内容を最後まで聞き取ることを基本とし、他部署へ電話を取り次ぐ必要がある場合には、お問い合わせ内容の再確認を行い、簡潔にそして速やかに伝達できるよう注意喚起を行いました。 また、日常の業務遂行を行ううえで、自身の業務の範囲に捉われることなく、これまで以上に幅広く対応できるようスキルアップを図ることとしました。具体的には、事務所内で行われる年金相談研修に、他課の職員も積極的に参加しました。
B ケ ー ス	本日、年金事務所へ年金相談に行きました。 最近引き下げが決定した年金額、および再婚した場合の加給年金の取扱いについて質問をしたところ、対応した職員から「年金額の引き下げは決定ですから。」「加給年金は要件に該当しないから支給されません。」と、突き放した回答しかしてくれませんでした。 こちらは分からないからわざわざ年金事務所を訪れたのに、こちらの質問に真剣に答える姿勢もなく、面倒なことを聞くなというような対応で、だめだとばかり言われても困ります。これでは、わざとお客様を怒らせる対応をしているとしか思えません。 結局、その対応、しゃべり方に腹が立ち、質問したいことも満足に質問できないまま帰ってきてしまいました。 日本年金機構は民間に変わり公務員ではないのだから、もう少しサービス業の責務を感じた方がいいのではないのでしょうか。	本件は、日本年金機構本部に入電されたお客様からのご指摘です。 本部より対応した職員へ事実確認を行ったところ、再婚をした際の加給年金の取扱いについては、質問にお答えしましたが、年金額の引き下げについては、お客様がご意見を述べているだけで質問をされているとの認識を持っていなかったとのことでした。 翌日、当年金事務所お客様相談室長がお客様のご自宅へお伺いし、不愉快な思いをさせてしまったことについてお詫びしました。 また、お客様相談室長から全室員へ、お客様からのご指摘内容を周知するとともに、お客様からのご質問に対し誠実な対応を心掛けることを徹底しました。

お客様の声		個別対応事例
C ケース	ねんきんダイヤルに電話した際、〇〇さんという方が電話口に出ました。 私は年金について全く知識がないので、いろいろと教えてほしいと思い電話したのですが、感じが悪く、聞きたいこともほとんど聞けないまま電話を終えてしまいました。 不勉強な私も悪いのでしょうか、イライラした態度ではなく、せめてもう少し聞きやすい雰囲気を作ってほしいと思いました。 改善のほどお願いします。	本件は、日本年金機構本部に寄せられたお手紙によるお客様からのご指摘です。 匿名によるご指摘であったため、通話録音等による事跡の確認はできませんでした。しかし、コールセンターでは本事案を真摯に受け止め、名前のあがったオペレーターに対して応対品質を高めるためのマインド研修(お客様の状況に適したコミュニケーションの習得等)を実施しました。 また、上司の監視の下、そのオペレーターのお客様対応を集中的にモニタリングを行い、個別指導を行いました。
D ケース	年金事務所内の室温が高すぎます。 節電が叫ばれているご時世ですし、厳冬の被災地の方々のことを考えて、室温を下げたほうがよろしいのではないのでしょうか。 職員の方は対策を考えて、厚着にするなど適切な対処をしてほしいと思います。	本件は、ご意見箱に寄せられた投書によるご指摘です。 当事務所に設置されている暖房機器は、場所によっては暖房が行き届かないため、お客様への影響を考慮して設定温度を若干高めにしていました。 今回、お客様からのご指摘を受けて、事務所内の室温を確認したところ、お客様の待合スペースの室温が必要以上に高くなっていることが判明しました。 年金事務所長から全職員へ、下記の2つの点についてメールにて周知するとともに、全職員参加の朝礼の場において、重ねて周知を行いました。 ①設定温度は20℃以上にはしないこととし、暖房が行き届かない場合は、衣類等により調節すること。 ②事務所に設置している温度計を逐次チェックし、お客様が快適に過ごせる環境であるかを確認すること。

(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)