

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9月1日～9月30日受付分

平成24年9月1日から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
<p>A ケ ー ス</p> <p>ねんきん定期便の内容確認のため、年金事務所を訪ねました。 1時間以上も待たされた挙句、断りもなく後から来た人を先に相談窓口へ案内していました。どういことでしょうか。</p>	<p>本件は、総合案内担当職員と、相談窓口担当者との連携ミスにより案内の順番が前後してしまい、お客様を1時間以上お待たせしたものです。 その後、総合案内担当者が順番の相違に気付き、すぐに別の相談窓口へご案内し、お客様にお詫びを申し上げました。 お客様がお帰りになった後、本件の対応者から事情を聴取し、発生原因に対する検証を行い、再発防止について検討しました。 今後は、番号札の管理を徹底するとともに、お待ちのお客様に対し細心の注意を払うよう指導しました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>障害年金の相談のため、年金事務所へ行きました。 自分の病状を説明しましたが「この病名では申請できない」との一点張りで人の話を聞くこともなく、早く帰れと言わんばかりで逆に怒られ仕方なく帰りました。 年金事務所での対応に納得がいかず、街角の年金相談センターへ再度相談をしに行ったところ、私の話に耳を傾け「申請の準備をしましょう」と丁寧に書類の準備や注意事項の記入などをしていただきました。 受給ができる、できないの問題ではなく、相手の状況を理解し相談をうけて欲しいと思いました。</p>	<p>本件については、「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」に寄せられたお客様からのご指摘です。 ご指摘のあった年金事務所において事実確認をしたところ、対応者が不明のため事実関係は確認できませんでした。 しかし、お客様に対して言葉遣いや接客態度で不愉快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、お客様第一の精神でお客様の立場に立って、誠意をもって対応することを全職員へ再度徹底しました。</p>
<p>C ケ ー ス</p> <p>算定基礎届の相談で年金事務所を訪れたとき、対応していただいた女性の方の身だしなみが気になりました。 話し方は丁寧でわかりやすいものでしたが、髪の毛の色、服装が気になり、説明していただいた内容も疑わしく感じてしまいました。</p>	<p>本件は、相談を終えてお帰りなられたお客様よりいただいたお手紙の内容です。 このお手紙の内容については、管理職に周知を行い、部下の身だしなみについて問題がある場合は、注意をするように指示をしました。 また、ブロック本部主催の接遇研修の際に、当所職員の服装についてチェックを受ける等、注意を払っていきたいと思います。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p>D ケ ー ス</p> <p>年金額変更の通知書が届いたため、年金事務所へ電話をしました。 受取額について、「月々1万円」ほど増額する旨の説明を受けましたが、「年額1万円」ではないかと思い確認をしたところ、「月々1万円」の増額との案内を受け、電話を切りました。 しかし、30分後に説明が誤っていたとお詫びの電話があり、結局「年額1万円」の増額とのことでした。 速やかに、正しく説明をして欲しかったです。</p>	<p>本件は、コールセンターに寄せられた年金事務所に対するお客様からのご指摘です。 年金事務所では、今回の事象を朝のミーティングで説明し、電話にてお客様へ回答する場合は、十分に注意を払うよう指示を行いました。 また、支給額の変更等の問い合わせは、複雑な回答を必要とする場合が多いため、回答の前に必要に応じて上司等に確認するなど間違いのないよう慎重に対応するよう指導しました。</p>
<p>E ケ ー ス</p> <p>女性用トイレの入口のドアが勢いよく閉まり、手を挟みそうになりました。 事務所施設の管理をしっかりやって欲しいです。</p>	<p>本件の年金事務所のトイレについては、経年劣化のためドアクローザーに不具合が生じていました。 修理の依頼をし、応急処理としてクッションとなるテープを貼っておりましたが、修理に至るまでの間にお客様にご迷惑をおかけしてしまう結果となりました。 お客様には、事務所施設の管理に行き届かないところがあったこととお詫びしました。 また、再度大至急修理できるよう依頼し、ドアには注意の貼紙をしました。</p>

(照会先)
 サービス推進部
 お客様の声グループ長 西脇 悟
 お客様の声グループ 藤澤 孝至
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)