

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10月1日～10月31日受付分

平成24年10月1日から10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	「健康保険被保険者資格証明書」の発行依頼のため年金事務所を訪ねました。 証明書の発行までに15分程度時間がかかりましたが、15分あれば他の用事を済ませることができます。 予めどのくらい時間がかかるか教えてほしいと思いました。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 年金事務所において事実確認を行ったところ、発行手続きに係る確認作業(届書の内容確認等)のため15分程度時間を要していました。 また、その際に窓口担当者より時間がかかる旨のご案内ができていませんでした。 お客様にはお詫びの連絡を行い、証明書の発行までの標準的な所用時間を説明し、ご理解いただきました。 職員には、朝礼にて今回のご指摘内容を周知し、今後はお客様の気持ちになり、証明書等の発行や手続きに時間を要する場合には、おおよその所用時間をお客様へご案内するように指導しました。
B ケース	国民年金保険料の納付案内が郵送されたので年金事務所へ電話をしたのですが、こちらが質問をする前に話を遮られたり、怒った口調で終始話されるなど、とても対応が横柄でした。 とても怖い思いをしたので、もう少し親切に説明してほしいです。	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、匿名でのご指摘であった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、職員にはお客様の立場に立った接遇を常に意識し行動するよう指導を行いました。 また、管理職には日常の業務の中で、お客様対応に疑問があれば、その場で注意するよう指導しました。
C ケース	年金の源泉徴収票が自宅に届いたので、年金事務所へ電話しました。 担当者の方が内容確認のため保留にしたのですが、その保留時間が非常に長かったため、その理由を聞いたところ「他のお客様の対応をしていた」とのことでした。 年金事務所の職員をしっかりと指導してほしいです。	本件は、本部に寄せられた年金事務所に対するお客様からのご意見です。 ご指摘のあった年金事務所において事実確認を行ったところ、電話を保留しお客様からの照会内容を確認している際に、他のお客様に説明を求められ、その対応に時間を要しお客様をお待たせする結果になりました。 お客様へは、管理者よりお詫びの連絡をするともに、職員に対して厳しく指導することをお伝えしたところ、ご了承いただきました。 なお、対応した職員へは接遇の指導を再度行い、お客様対応中に他のお客様に説明を求められた場合は、丁寧にお断りをしたうえで他の職員へ対応を引き継ぐよう指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金事務所に訪れましたが、事務所に煙草の臭いがして、非常に不快でした。 煙草の煙が事務室内に入らないようにしてほしいです。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 当該年金事務所のお客様用の喫煙所（灰皿）は、お客様の来訪用の入口のすぐ横に設置しており、お客様が喫煙所で煙草を吸われているときに自動ドアが開くと、事務室内に煙草の臭いが入るときがありました。 本件のご指摘をうけて、煙草の煙が入らないように、お客様用の喫煙所をお客様の入口の奥側に移動しました。

（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）