

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11月1日～11月30日受付分

平成24年11月1日から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	未支給年金の請求手続きのため年金事務所を訪れました。 総合受付の対応はとてもよく、指示どおり書類を記入し順番を待ちました。 待ち時間は15分と表示されていましたが、1時間近く待たされました。 実際の手続きは記載内容と添付書類のチェックで15分もかからずに終了するほど簡単なものでした。 もっと、効率のよい対応をお願いしたいと思います。	本件は、本部に入電された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、ご意見をいただいたお客様が受付された直後に、年金相談の予約のお客様が来所されたため、順番が前後し受付から約1時間お待たせする結果となってしまったとのことでした。 また、添付書類が整っている未支給年金等の届出については、総合窓口にて受付をしていますが、本件は、相談内容が不明であったため、相談ブースでの対応としたものです。 お客様には長時間お待たせしたことをお詫びするとともに、年金事務所では、年金相談の予約のお客様の来所等により待ち時間が表示と異なった場合は、総合案内よりお客様へ状況を説明するなど、お客様の立場に立って対応することを徹底しました。
B ケース	年に数回、年金事務所に手続きで訪れますが、自動ドアを入った正面の総合案内の机の上に、案内を行う職員が見えないほど書類が積み上げられている。 これは、いかがなものかと思う。	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、ご指摘いただいたとおり、総合案内の机の上には書類が積み上げられている状態でした。 年金事務所では、早急に総合案内の机の上の整理を行いました。 来所されたお客様に対しては、最初に総合案内の職員が確認できるように徹底するとともに、初めて来所されるお客様であっても安心してもらえるように改善しました。
C ケース	年金事務所の開所前に外で待っていましたが、入り口前にだんご状態になり順番がわからなくなっていました。 順序よく入場できるように壁側に並ぶなどの指示(表示)をして欲しいです。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 年金事務所にて事実確認を行ったところ、受付時間前に玄関前で15人くらいお待ちになっており、先頭の10人までは並んでお待ちいただいていたが、それ以後の方は順番が不明となっていたとのことでした。 お客様には、電話にてお詫びするとともに、受付時間前については、玄関横の壁に一列に並んでいただくよう案内板を掲示することを伝えました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金事務所の業務が終了している時間で、職員が仕事をしている様子はありませんが、空調の室外機が動いています。 また、事務室内の電灯が一晩中点灯されていることがあります。 経費の無駄遣いではないでしょうか。	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。 ご指摘をいただいた年金事務所では、電灯、エアコン等については、窓の施錠、火の元等の確認とともに毎日、業務終了後に幹部職員が事務室内を確認し、消し忘れ等を防止しているところです。 今回のご指摘を受け、消し忘れ等の防止を徹底するために、「最終退出者が行う確認表」を作成し、最終退出者が確認項目を必ずチェックすることとしました。

(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 3182)