

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成25年1月1日～1月31日受付分

平成25年1月1日から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	年金の相談のため年金事務所へ行きました。窓口の担当の方はこちらが用件を伝えるまで、黙ったまま。愛想も何もない。窓口の担当としていかがなものか。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 ご指摘をいただいた年金事務所において事実確認をしたところ、ご指摘をいただいた当日は、通常より来訪者数が多く、お客様への対応に十分行き届かないところがあったものと思われます。 匿名でのご指摘であったため、お客様へのお詫びはできませんでしたが、接遇に関するセルフチェックを毎月実施し、お客様サービスの向上に繋げていくこととしました。
B ケース	年金の請求のため年金事務所を訪れました。総合受付でここまで私生活について、説明しないといけないのかと思うほど質問をされました。個別ブースでもないようなところで、プライバシーに関わるようなことまで質問するのは、やめてほしいです。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 年金事務所において事実確認をしたところ、ご指摘をいただいたとおり相談受付票の記入をご案内する際に、「配偶者の方はいらっしゃいますか」等、総合受付の段階で質問をしてしまったものでした。 お客様には、管理者より不愉快な思いをさせてしまったことについて、お詫びの連絡をしてご了承いただきました。 職員へは、相談受付票の記入をご案内する際には、お客様のご要望に応じて記入箇所の内容を説明するよう指導いたしました。 また、プライバシーに関する質問等を総合案内ではしないようにあわせて指導いたしました。
C ケース	遺族年金の手続きのため年金事務所を訪れました。慣れない手続きで記入方法がなかなか理解できず、記入を誤ってしまったところ、職員の方の顔色が変わり怒り出した。対応も横柄でとても怖く、気分がとても悪くなった。もっと丁寧な対応を心がけてほしい。	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。 ご指摘のあった年金事務所では、管理者よりお客様へお詫びのご連絡をするとともに、対応した職員へ厳しく指導を行いました。 また、朝礼で今回のご指摘を職員へ周知し、お客様の立場に立って、丁寧に対応するよう指導いたしました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金の相談のため年金事務所へ行きました。空いている相談ブースもあり、混雑はしていませんと感じましたが10数分も待たされた。 空いているブースがあるのであれば、すぐに対応してほしいです。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご意見です。 ご指摘をいただいた年金事務所において事実確認を行ったところ、窓口担当者がお客様への電話連絡を行うために席を離れた際にお客様が来訪し、お客様へ空いている相談ブースがあると誤解を与えてしまったものと思われます。 ご指摘をいただいた年金事務所では、窓口担当者がお客様への電話連絡等で席を離れる場合は、相談ブースに離席している旨の表示をすることを徹底しました。 また、待合室の状態については、職員全員が目配り・気配りして状況を把握し、必要に応じて担当課へ連絡または、自らお客様へ声をかけるように指導いたしました。

(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)