

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2月1日～2月29日受付分

平成24年2月1日～2月29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	自宅の郵便受けに、「国民年金第1号・第3号被保険者資格取得勸奨状」が入っていました。その勸奨状は年金事務所名が記載された封筒の中に入っていたのですが、糊付けがされていませんでした。 他人に見られたら個人情報流出することになると思います。きちんと事実関係を調べて、改善していただきたい。	本件は、年金事務所の国民年金課長へ直接申し出をされたお客様からのご指摘です。 当年金事務所にて事実確認を行った結果は以下のとおりです。 特定業務契約職員がお客様宅へ訪問しましたが、不在でした。表札でお客様の氏名が確認できたため、「国民年金第1号・第3号被保険者資格取得勸奨状」を封筒に入れ、お客様の郵便受けに投函しましたが、そのとき封緘を失念したことに原因があることが判明しました。 国民年金課長からお客様へ、経過説明と謝罪を申し上げ、職員に対して厳しく指導することをお伝えしたところ、ご納得いただきました。 同日、勸奨業務を担当している特定業務契約職員および国民年金課員に対して、個人情報の取扱いについて再度周知・徹底を行いました。
B ケース	本日、育児休業に関する申請手続きについて、電話にていろいろと質問させていただいたのですが、担当した女性職員の言葉遣いや対応がとても雑でした。ビジネス対応とはかけ離れたもので、平気で「は？」とか「はい？」とか言われてしまい、敬語・丁寧語というものを全く心得ていない雑な対応をされました。 途中からは、あからさまに面倒な感じを全面に出され、きちんと確認したかったことが確認できず、とても嫌な気持ちになりました。 お客からいろいろ質問されて、「何でこんなことも分からないの？」と、担当者がイライラした態度を出してはプロとして失格です。 申請手続き方法について、わからない人からの問い合わせがあった場合には、きちんとしたビジネス対応で親切丁寧な説明をしてほしいです。	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。 当年金事務所にて、対応したと思われる職員(女性職員全員)に事実確認をしましたが、職員を特定することができませんでした。 しかし、お客様からのご指摘内容を真摯に受け止め、全職員に今回の理事長メールの内容を説明するとともに、「お客様の立場に立って、わかりやすい言葉で説明を行う」ことを再認識させました。
C ケース	待ち時間が長すぎます。(午後3時頃に来所しましたが、案内によれば15人待ちの80分待ちでした。) 私は自宅から2時間かけて来ています。往復で4時間です。これ以上余計な時間がかかってしまうと非常に困ります。 相談員の増加等、混雑状況を緩和するための何かしらの対策を講じてほしいです。	本件は、ご意見箱に寄せられた投書によるご指摘です。 当日は、病気等による休暇者が3名いたため、副所長を含めバックヤードの職員も窓口対応を行っていましたが、一時は2時間以上お待たせする時間帯がありました。 年金相談窓口においても、投書いただいたお客様から待ち時間が長いことについてご指摘があったため、副所長よりお詫びを申し上げました。 当年金事務所では、翌日以降も相談対応者が不足することが見込まれたため、課長以上による会議を行い、各課から応援を出すこととしました。 また、窓口の混雑を軽減するために、比較的空いている近隣の「街角の年金相談センター」への案内および広報を強化しました。今後は、他課職員も含め年金相談対応のスキルアップに努めるとともに、人員配置の見直しを検討することとしました。

お客様の声		個別対応事例
D ケース	2月支払いの年金が振り込まれていませんでした。理由は、「支給停止事由該当届」(※)の提出が遅れたために支払いが保留されたとのことですが、先日、この届書を年金事務所に提出したときには、何の説明もありませんでした。 スケジュール上、私が年金事務所に届書を提出した時点で、2月の年金支払いに間に合わなかったのであれば、その旨一言添える案内をしてほしかったです。 (※)ハローワークに雇用保険の求職の申し込みをされたときや高年齢雇用継続給付等を受けるようになった場合に提出いただく届書です。	本件は、コールセンターに寄せられたお客様からのご指摘です。 当年金事務所にて、お客様の対応を行った職員に事実確認を行ったところ、総合受付窓口にてお客様から届書をお預かりしましたが、今後の年金支払いについての説明までは行っていないとのことでした。 お客様相談室長より対応した職員へ、当ケースの場合は年金の支給停止等の説明が必要となることを指摘し、今後、年金の支払いに影響のある届書の提出があった場合には、お客様を年金相談窓口へ案内するよう指導しました。 また、部署内のミーティングにおいて、お客様相談室全職員にお客様からのご指摘内容を周知し、再発防止を徹底しました。
E ケース	先日、聞きたいことがあったので年金事務所に電話をかけた(午前11時頃)のですが、担当の方が窓口対応中でしたので折り返し電話をかけてもらうようお願いしました。 13時半になっても電話がかかってこなかったため、再度年金事務所に電話をかけました。すると、「現在も窓口対応中です。申し訳ありません。今、対応しているお客様が終わってから、電話をかけさせるようにします。」という回答をいただきました。 しかし、夕方になっても電話はかかって来ず……。しびれを切らして再度17時半に電話をかけてみると、業務終了なのか、誰も電話に出ませんでした。 結局、翌日の朝に担当の方より電話はかかってきたのですが、社会人として、人として、せめて当日中に電話するのがマナーかと思います。 「お客様へのお約束10か条」の意に反することだったので、こちらにメールさせていただきました。 今後の改善を望みます。	本件は、理事長メールに寄せられたお客様からのご指摘です。 今回の電話対応について、当年金事務所にて対応経緯を確認したところ、「お客様に指名された職員が窓口相談の対応中であったため、電話応対者は折り返しの電話を依頼する伝言メモを作成したが、そのメモがうまく伝わらなかったこと」が原因であることが判明しました。 今後の電話取り次ぎ等の取扱いについて、お客様相談室職員でミーティングを行い、以下のとおり対応することとしました。 ①指名された職員が電話に出られない場合には、お客様にお断りを入れたうえで、その際に電話に出た者が回答するよう努めること。なお、お客様が指名された職員を希望される場合には、お客様の都合を確認したうえで、折り返しかけ直す旨を丁寧に伝えること。 ②指名を受けた職員に折り返しの電話を依頼する場合には、一言声掛けをして、伝言メモを渡すこと。(伝言メモを机上等に置きっぱなしにしない。)

(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 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)