

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3月1日～3月31日受付分

平成24年3月1日～3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	今年1月に年金事務所にて年金請求を行い、その際に初回年金の振込予定額を教えてもらいました。今回、自宅に「振込通知書」が届いたのですが、年金請求時に案内された金額とは異なった金額が記載されていたため、非常に困惑しました。 今回、コールセンターに問い合わせる理由が分かったので納得しましたが、初めて支払われる年金の支払時期が年金請求書进行处理したタイミングによって複数考えられる場合には、そのすべてを示唆しておくべきだと思います。	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。 年金請求時に対応した担当者は、「初回の年金は平成24年4月に3ヶ月分(平成24年1,2,3月分)が振り込まれます。」とお客様へ説明しましたが、今回お送りした「振込通知書」には、平成24年3月に1ヶ月分(平成24年1月分)のみ振り込まれるとの内容が記載されていました。その理由は、年金請求書の処理日が担当者が想定したものよりも早かったため、平成24年3月の支払いに間に合ったものでした。 (なお、平成24年4月に残りの2ヶ月分が振り込まれます。) 当該年金事務所お客様相談室長よりお客様へ架電し、初回年金支払時期の説明不足について謝罪しました。 また、朝礼時に、相談窓口担当者全員に対して、お客様の立場に立ったきめ細かい説明を心掛けるよう指導しました。
B ケース	昨日(3月13日)、年金事務所から着信があったため、本日、その年金事務所に電話をかけました。以前、国民年金保険料の免除申請をしたときに〇〇さん(女性)が対応され、「何かありましたら〇〇までご連絡下さい。」と言われていたため、〇〇さんをお願いしたところ、電話口に出たのは男性の〇〇さんでした。 その時に、その年金事務所には同姓の〇〇さんが3人いることを知り、女性の〇〇さんに確認して折り返しの電話をもらうことで一旦電話を置きました。しかし、なかなか電話がかかってこなかったため、結局私の方から年金事務所に再度電話をしました。 あまりにもひどい対応でしたので、きちんと指導してください。	本件は、日本年金機構本部に入電されたお客様からのご指摘です。 本部の担当者より、当該年金事務所の責任者へお客様の指摘内容を伝え、職員への事実確認及び指導を指示しました。 当該年金事務所での対応は以下のとおりです。 ・副所長よりお客様へ架電し、お客様のご用件をきちんと確認せずに、同姓の他職員へ電話を取り次いだことについてお詫びし、ご了承いただきました。 ・お客様のご指摘内容を全職員へ周知し、今後はお問い合わせ内容をよく確認し、同姓職員がいる場合には細心の注意を払うよう指導しました。
C ケース	私は、年金事務所の徴収課の皆様、ここ数年お世話になっている事業主です。なかなか約束を守れず、ご担当の方に怒られることもあります。いつも親身になって話を聞いてくれて、一緒に滞納保険料の解消方法を考えてくださったり、アドバイスをいただいたりしています。 年金事務所を訪れると、職員の皆様は明るい声で一斉に「おはようございます」「ありがとうございます」と挨拶をしてくれます。とても気持ち良く、頑張っているという気にもなります。 ただ残念なのは、そういう中で、唯一、1人1番奥に座っておられる方だけは一度も顔を上げたことがありません。上の人がこれでは、頑張っている下の方が可哀想です。 銀行などでは偉い人から率先して声を出しています。私が言うのも失礼な話ですが、一度、見学に行かれたら良いのではないかと思います。	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。 お客様からのご指摘を受け、当該年金事務所では管理職会議を開き、今後の対応策を協議し、事務所全職員に周知して即日実施することとしました。 【対応策】 ・朝礼にて実施している「挨拶唱和」を、全職員(特に管理職)が今以上に意識して声出しを行うように再徹底する。 ・「やまびこ挨拶」(※)を、管理職の者が率先して実施することにより、お客様との距離感を縮め、職場の連帯感を高める。 (※)来所されたお客様に対し、まず職員が「こんにちは(おはようございます)」とお声掛けをし、その声を聞いた他の職員が、きちんとお客様の方を見て次々と「こだま」の様に「こんにちは(おはようございます)」と挨拶を行う。

お客様の声		個別対応事例
D ケース	本日11時頃、年金事務所に車で来所しました。駐車場が小さくわかりにくいとため、間違って違う場所に入ってしまった、旋回していたところ、所長がすごい形相で出てきて、怒られるように注意されました。誘導するなら丁寧に対応してほしいし、高齢者は反応も遅く、素早い対応ができません。 その後、事務所内にて所長と直接話をしましたが、反省の言葉は一切なく、もの別れに終わり帰宅しました。 今まで対応してくれた職員は本当に親切だっただけに、非常に残念です。	本件は、日本年金機構本部に入電されたお客様からのご指摘です。 年金事務所の上部組織であるブロック本部より当該所長へ事実確認を行ったところ、「隣接するマンションの持ち主よりお客様の駐車場の使用について苦情を受けていたため、所長自ら駐車場係として外に出ていた。私としては、そのような意識は無かったものの、お客様から見れば横柄な態度と思われた点について深く反省している。」との回答でした。 ブロック本部の相談・給付支援グループ長よりお客様へ架電し、不愉快な思いをさせたことについて謝罪しました。 また、当該所長に対しては、自らの行動がお客様から見てどのように映っているのかを常に意識するよう指導しました。
E ケース	私は、週2～3回の頻度で来所しております。そこで入口から入った瞬間に思ったことを伝えさせていただきます。 事務所のカウンターの奥で仕事をしている女性の容姿ですが、きちっと髪をまとめた方、スーツ姿の方、ラフな格好の方、伸ばしっぱなしの髪型の方など、いろいろな方がいらっしゃいます。 あまりにもラフな格好では、仕事する気があるように見えませんし、清潔感もありません。 本当に感じの悪い事務所ですが、こちらも仕事ですので利用せざるを得ません。 視覚から受けるイメージというのは非常に大事です。改善を切に望みます。	本件は、直接当該年金事務所に寄せられた手紙によるご指摘です。 当該年金事務所においては、全体朝礼時に職員全員にお客様のご指摘内容を周知するとともに、各自で「身だしなみ」に問題がないか再確認するよう指導しました。 また、「身だしなみ」とは「ビジネスの場で人に不快感を与えないために配慮を行う」ことであり、他者の評価で判断されることを再確認させました。

(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 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)