

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2月1日～2月28日受付分

平成25年2月1日から2月28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、年金事務所を訪れました。待ち時間表示が0分となっていたのですが、15分程度待っても呼び出しがなかったため、総合案内に申し出をしたところ、やっと相談窓口へ案内されました。こちらから申し出をしないと動かないような体制は見直すべきです。	本件は、ご意見箱に投函さ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において事実確認をしたところ、窓口担当者が待合スペースを確認せずに、相談窓口を離れ自席に戻り、文書照会に関する業務を行っていたため、お客様がお待ちになっていることに気が付かなかったものです。 また、相談窓口をクローズ表示にしていなかったため、待ち時間表示が0分となっていました。 お客様へは、管理者より電話にてお詫びをさせていただきました。 総合案内および窓口相談担当の職員に対しては、待合スペースと待ち時間表示には常に気を配ることと、併せて相談窓口担当の職員へは、相談窓口を離席する場合は必ずクローズ表示をすることを徹底するよう指導しました。
B ケ ー ス	国民年金保険料の相談で年金事務所へ電話をしたところ、担当者の方は、私の質問に対し「うん、うん」と対応していた。相談対応する職員として、接遇がなっていないのではないかと。	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、お客様からのご指摘どおりであることがわかりました。 お客様へは、管理者より電話にてお詫びをさせていただきました。 また、担当した職員に対しては、お客様へ説明をしているという意識をしっかりと持って対応すること、毎日、その日の接遇態度、言葉遣いを振り返り、翌日のお客様対応へ繋げることを徹底するよう指導いたしました。
C ケ ー ス	源泉徴収票の再発行の相談のため、年金事務所へ電話をして、年金事務所の窓口で即日の再発行は可能かどうか質問したところ「再発行を受付させていただきますが、郵送となります」との回答であった。再度、即日の再発行が可能か確認したが、「混んでいるとすぐには再発行できない」等説明され、結局、窓口で即日の再発行が可能かどうかよくわからなかった。こちらの質問に的確に回答をしてほしい。	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において事実確認をしたところ、担当した職員は、窓口が混雑していたことから、来所された場合お客様をお待たせすると思い、お客様のご要望をしっかりと確認しないまま一方的に郵送での再交付を案内してしまったとのことでした。 担当した職員に対しては、お客様のご要望をしっかりと把握したうえで、来所した場合の待ち時間等を案内して、お客様に再交付の手続き方法を決めてもらう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	遺族年金の手続きのため、年金事務所を訪れました。 相談窓口で対応していただいた職員の方はとても親切丁寧でしたが、総合案内の方がとても高圧的でした。 待ち時間について尋ねると、「ここに提示しているとおりです。」と座ったまま一言だけです。 相談窓口の職員の方とあまりにも温度差があり、とても残念に思いました。	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において事実確認をしたところ、お客様へ待ち時間の掲示場所を座ったままで案内をしたとのことでした。 総合案内の職員に対しては、管理者より相談窓口の職員の対応が良くても、総合案内のお客様への対応一つで年金事務所のイメージが悪くなることをしっかり認識すよう指導いたしました。 また、お客様が来所された場合は、必ず立ち上がって対応するよう併せて指導いたしました。

(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)