

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3月1日～3月31日受付分

平成25年3月1日から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	年金事務所へ相談に行きましたが、待ち時間が長すぎます。 もっとスムーズに相談ができるように改善してください。	本件については、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は、当日午後より予備の相談ブースを開け、待ち時間の短縮を図っていましたが、お客様の来所数が多くお待たせしてしまったものです。 待ち時間短縮のため、予備ブースをより早い段階で開けることをルール化するとともに、他課職員の相談スキルを向上させ窓口相談体制を強化していくこととしました。
B ケ ー ス	病気で動けない友人のために、年金の相談と手続きに必要な請求書類をもらいに年金事務所へ行きました。 相談ブースに入ると、「委任状がないので相談は受付られません。」と言われた。 こちらの話を聞かずに一方的な発言は、納得がいかないので、ちゃんと話を聞いてほしいです。	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、お客様が委任状を持参されていなかったため、相談範囲が限定されることをお話させていただきましたが、説明に至らないところがあったものと思われます。 窓口担当者に対して、お客様の目的をしっかりと把握したうえで相談を実施すること、言葉遣いや言い回しに十分配慮することを指導しました。
C ケ ー ス	国民年金の手続きのため、年金事務所へ行きました。 窓口担当の方は、私が質問しているのに自分の服についているゴミを取っていたりと、全く親身になって相談にのってくれませんでした。 職員の接遇について考えてください。	本件については、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、お客様のご指摘のとおり、服についていた糸くずをお客様の質問中に取っていたことがわかりました。 窓口担当職員に対して、お客様の質問に的確に回答するため、正確にお客様のお話を聞きメモをとることに集中するように指導しました。 また、全職員にお客様の気持ちになって対応するように改めて注意喚起を行いました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金事務所へ行ったが、室温が高すぎる。 エネルギーの無駄遣いはやめるべきである。	本件については、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は、テナントビルに入居しているため、空調設備に関しては、ビル管理室で集中管理されていたものです。 当該年金事務所では、ビル管理室にフロア別に温度管理ができるように設定変更を依頼し、室温管理を個別に実施できるようにしました。

(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)