

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5月1日～5月31日受付分

平成25年5月1日から5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	国民年金の保険料の相談で年金事務所に行きました。 総合案内で、クレジットカードによる支払いに変更したいことを伝え待合室で待っていました。 1時間が経過しやっと相談窓口へ案内されましたが、手続きは申込用紙に氏名、クレジットカード番号を書き込むだけでした。 しかも、申込みは郵送でも可能とのことでした。 最初に総合案内の方に相談内容を説明しているので、申込用紙を渡してくれれば1時間も待たずに済んだと思います。	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、総合案内の職員が、お客様の相談内容を正確に把握しないまま、相談窓口での届出をご案内してしまったものでした。 総合案内の職員に対して、お客様の来所の目的を正確に把握し、相談窓口での対応を要しないような簡易な手続きについては、総合案内で対応することを指導しました。
B ケ ー ス	年金の相談のため、年金事務所を訪れました。 自分より前に相談された方が帰ったあと、相談窓口で担当職員の方は事後整理をしているようで、なかなか呼ばれませんでした。 待っている人がいない時に事後整理すれば、待ち時間が少なくなると思うので改善してほしいです。	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、お客様からお預かりした書類の事後整理を10分程度行った後に、ご指摘をいただいたお客様を相談窓口へご案内していたことがわかりました。 窓口相談担当者に対して、書類等の事後整理はできるだけすみやかに行き、それを終えたら次のお客様をご案内するよう指導しました。
C ケ ー ス	従業員の加入手続きのため、年金事務所を訪れました。 受付で番号札をいただいて1階の待合室で待っていましたが、一向に呼ばれないため、総合案内の職員の方に確認したところ、「手続きは2階です。」と案内されました。 混んでいるわけでもないのに、ずっと座っている人がいても誰も声をかけてくれないのは、不親切ではないでしょうか。	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、総合案内の職員が番号札をお渡しする際に、2階の窓口へご案内することを失念してしまったこと、また待合室への気配り、目配りに至らないところがあったものと思われます。 総合案内の職員に対して、お客様は、初めて年金事務所を訪れる方がほとんどであり、総合案内の職員の案内がなければスムーズに手続きを行えないことを十分に理解し業務を行うよう指導しました。 また、全職員に対して、待合室には常に気配り、目配りをするように指導いたしました。

お客様の声	個別対応事例
D ケ ー ス 健康保険証の発行手続きの関係で年金事務所へ電話をしました。 以前に電話した時は、職員の方が協会けんぽへ連絡して健康保険証の発送日を確認して教えてくれたのに、今回は、「10日から2週間で発行になる」の一点張りで、よく調べてくれなかったです。 10日から2週間程度で郵送されることは、分かっていたが、病院への通院のため発送日を明確に教えてほしかったです。 個々の状況にあわせて柔軟に対応してくれてもよいのではないかな。	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、ご指摘をいただいた時期は、健康保険証の発行に関する手続きを多くの方がされるため、お客様からの問合せに対しては一律「10日から2週間程度時間を要すること」を説明していました。 担当職員に対して、お客様からの問合せについては、お客様の個々の状況を的確に把握し、お客様の立場に立って対応す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)