

## 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6月1日～6月30日受付分

平成25年6月1日から6月30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	届いた書類を持って年金事務所を訪れました。どの窓口で手続きを行えばよいか分からなかったため、総合案内で書類をみせました。その途端に「窓口は奥です」と一言。もう少し言い方があるのではないのでしょうか。	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、ご指摘のあった当日はお客様の来訪数が多く、対応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は、初めて年金事務所を訪れるお客様がほとんどであり、最初に接する総合案内の対応が、年金事務所のイメージを大きく左右することを常に念頭において業務を行うように指導いたしました。
B ケ ー ス	年金の相談のため、年金事務所へ行きました。待合室には7名程度、順番を待っている人がいましたが、個別の相談窓口が数カ所空いていました。順番を待っているのに、空いている相談窓口があるのはなぜでしょうか。	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、ご指摘をいただいたお客様が来訪された日は、年金の出張相談所の開設のため、相談窓口担当者が不在となっている相談窓口がありました。相談窓口担当者が不在の際は、相談窓口にて『担当者不在』の旨表示を行うことを徹底しました。
C ケ ー ス	年金を受け取っていた家族が亡くなったため、年金事務所に相談の電話をしました。年金手帳等が見当たらず、その旨説明をしましたが、「年金手帳等を探してください。」の一点張りで、相談を受け付けてもらえませんでした。もう少し、こちらの状況を考慮してほしいです。	本件については、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では、通常、年金手帳等が見当たらない場合は、亡くなられた方との続き柄等を確認し、一般的な手続き方法について説明を行い、必要に応じて来所等を依頼していましたが、説明に至らないところがあったものと思われます。 担当職員に対しては、お客様の状況等をよく聞き取りをして、適切な説明をするよう指導しました。 また、全職員に対して、お客様の立場に立った対応を常に意識して業務を行うよう指導しました。

お客様の声	個別対応事例
<p data-bbox="193 264 751 389">年金事務所に訪れましたが、事務室内が暑すぎます。 もう少し待っている人のことを考えてほしいです。</p> <p data-bbox="140 427 165 539">D ケ ー ス</p>	<p data-bbox="778 264 1439 517">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では、6月初旬ということもあり、冷房の運転は行わず、うちわの設置と窓を開けるなどで、対応をしていました。 今後は、時期だけの判断ではなく、来所者数の状況により事務室内の温度に留意して、冷房の運転を検討することとしました。</p>

(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)