

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7月1日～7月31日受付分

平成25年7月1日から7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	年金の加入履歴の確認のため、年金事務所へ相談に行きました。 担当者の方は、まだ慣れていないのか、不明な点がある度に他の職員の方に聞きに行くため、席を離れてしまいます。 その時間が20分以上あり、とても時間がかかりました。 もっと、職員の方のレベルを上げてほしいです。	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、担当の職員は説明に誤りが無いように、慎重に対応した結果、お客様からのご指摘どおり相談対応に時間がかかってしまったとのことです。 窓口相談の担当者のスキルアップのために勉強会は継続して開催しているところですが、今後はスムーズな相談対応を行うために、窓口相談の担当者への支援体制を強化することとしました。
B ケース	遺族年金の手続きのために、年金事務所を訪れました。 担当者の方の話し方が、あまりにも馴れ馴れしい対応で、非常に不愉快でした。	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、担当の職員が、お客様への対応には適さない言葉遣いをしていたことが分かりました。 担当の職員に対しては、お客様と接する心構え、言葉遣い、挨拶等について指導を行いました。 また、相談スキル向上に関するプロジェクトチームで、お客様満足度の向上に関する取り組みについて検討し、実施することとしました。
C ケース	国民年金の加入手続きのために、年金事務所を訪れました。 いくつかの相談ブースが空いているのに、40分も待たされました。 しかも、自分から声をかけるまで、誰も対応してくれませんでした。 総合案内の職員の方は、こちらがずっと待っているのをわかっているはずなのに、とても不親切ではないでしょうか。	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、総合案内の職員が窓口担当者への連絡を失念したために、お客様をお待たせしてしまったものです。 総合案内の職員に対しては、その役割を再確認させ、常にお待ちいただいているお客様への目配り、気配りを行うこと、長時間お待ちいただいているお客様には声をかけるように指導しました。 また、全職員に対しても、常に、待合室でお待ちいただいているお客様に目配り、気配りを行うように指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	算定基礎届の調査会場に行きました。調査ブースと待合スペースの間に仕切りがなく、プライバシーの配慮が全くされていない状況でした。 他社に、自社の状況を聞かれるのではないかと不安です。 改善をお願いします。	本件については、年金事務所あて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、お客様のご指摘どおり、プライバシーの配慮が十分ではないことが分かりました。 ご指摘をいただいた後、速やかに現地に赴き、調査ブースと待合スペースとの間に仕切りを設けました。 調査担当者には、他のお客様に聞こえないよう十分に配慮して調査を行うことを指導しました。 また、今後実施予定の会場についても、プライバシーに配慮したレイアウトにしました。

(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)