

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8月1日～8月31日受付分

平成25年8月1日から8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	年金事務所より賞与の支払いに関する届出について、郵送での提出依頼があった。提出先が記載されていなかったため、年金事務所へ提出先の確認の電話をしました。担当の職員の方は、提出先は知ってて当たりまえとでもいうような口調でした。また、提出先が記載されていないことについては、他人事のように「そうですか」と一言だけでした。職員の電話対応について、改めていただきたい。	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では、「お客様への約束10か条」を常に念頭におき、お客様に接することを朝礼等で確認してきたところですが、お客様への対応に至らないところがあったものと思われます。対応した職員に対して、お客様は自分の立場になって接してもらうことを望んでいること、その期待に応えるために何をすべきか常に考えて行動するように指導しました。また、全職員にお客様からのご指摘を周知し、お客様の立場に立った対応を心がけるように指導しました。
B ケ ー ス	相談対応をしていただいた職員の方の説明はとても分かり易かったのですが、たばこの臭いがとても気になりました。	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、相談対応をした職員はお昼休憩中に喫煙をしたとのことでした。相談を対応した職員に対しては、喫煙後のたばこの臭いには、十分に留意するよう指導いたしました。また、全職員へたばこの臭いだけではなく、昼食後の口臭等にも留意するようマナーの徹底を指導しました。
C ケ ー ス	夫の年金の相談で年金事務所を訪れました。1時間近く待たされようやく受付をしてもらえると思ったら、夫は公務員で加入していた年金が共済年金であったため、年金事務所では詳細が不明とのことでした。総合案内でしっかり案内をしてくれれば、無駄な時間を過ごさずに済んだ。総合案内の役割をもっと考えてほしいです。	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では、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、総合案内における相談内容の聞取りを十分に行うことを徹底するように指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	国民年金に加入していた姉が亡くなったため、年金事務所へ手続きについて確認の電話をすると、来訪するように指示を受けました。 後日、年金事務所に来訪したところ、国民年金を喪失する手続きの用紙を1枚提出しただけでした。 わざわざ会社を休んで年金事務所へ行ったのに、用紙1枚記入するだけなら、郵送でも十分ではないでしょうか。	本件については、年金事務所に来訪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ましたが、電話の対応者が不明であったため事実確認は出来ませんでした。 しかし、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、全職員に対してお客様からの相談内容の聞取りを十分に行うこと、手続き方法が複数ある場合には、手続き方法を説明のうえ、お客様のご意向を確認することを徹底するように指導しました。

(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 3177)