

平成 25 年 12 月 12 日  
日本年金機構サービス推進部

## 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10月1日～10月31日受付分

平成25年10月1日から10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<br>ケ<br>ー<br>ス | 年金の相談のため、年金事務所を訪れました。混んでいたのが、忙しいのはわかりますが、職員の方の態度が悪かったです。また、相談窓口も空いているところがあり、状況に応じた対応をしてほしいです。   | 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。<br>ご指摘をいただいた年金事務所では当日、12時から13時にお客様が集中したため、対応に至らないところがあったものと思われます。<br>また、相談窓口以外の席で、お客様の対応を行っていた職員もいたため、一時相談窓口が空いている状態になってしまいました。<br>ご指摘いただいた事項については、全職員に周知を行い、担当課以外の職員が速やかに応援体制を整えられるように、待合スペースに常に目配りをするように指導いたしました。 |
| B<br>ケ<br>ー<br>ス | 年金額の特例水準解消に関する問い合わせのため年金事務所へ電話をしました。対応していただいた職員の方は、特例水準解消に関する知識がなかったのか、何度も電話が保留となり、最終的には別の担当の方へ転送されました。担当以外の業務であったかもしれませんが、大きく報道されているようなことについては、全職員がある程度回答できるようにすべきではないでしょうか。 | 本件は、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。<br>ご指摘をいただいた年金事務所でも事実確認を行ったところ、自身の担当業務外の内容であったため、回答に誤りがないよう慎重に対応した結果ご指摘をいただいたものでした。<br>特例水準解消に関しては、研修を実施しお客様対応がスムーズに行えるようにしました。<br>電話の保留を繰り返すことがないように、回答に時間がかかる場合には折り返しの電話対応するように指導しました。                    |
| C<br>ケ<br>ー<br>ス | 今後の年金額の確認のため、初めて年金事務所に来ましたが、担当職員の方の態度が威圧的で横柄でした。年金請求書の書き方や、必要書類の説明も聞きたかったのに聞けませんでした。改善をお願いします。  | 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。<br>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、対応した職員に対して、親切丁寧に対応することを指導しました。<br>また、全職員に対して、お客様の立場に立って対応し、サービスの向上に努めるように指導しました。  |

| お客様の声  | 個別対応事例  |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">D<br/>ケ<br/>ー<br/>ス</p> <p>年金額の確認のため年金事務所を訪れました。<br/>待ち時間が50分程度ありました。<br/>別の用事も済ませたかったのにできません。<br/>もっとスピード感をもって仕事をしてください。</p> | <p>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。<br/>ご指摘をいただいた年金事務所では当日、お客様が集中した時間帯があり、相談窓口以外でもお客様の対応を行っていましたが、お客様をお待たせしてしまったものです。<br/>相談担当者の知識を向上し、お客様対応をスムーズに行うため、研修を実施しました。<br/>また、総合案内に待ち時間表示に加え、長時間お待ちのお客様には、総合案内より口頭で現状を説明のうえ、残りの待ち時間等をご案内するように指導しました。</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 3177)