

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9月1日～9月30日受付分

平成25年9月1日から9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
<p>A ケ ー ス</p> <p>年金額の確認のため年金事務所に伺いました。相談を担当してくださった職員の方は、説明が早口で、こちらのお話を最後まで聞いてもらえませんでした。以前に相談に来たときは、とても親切にしてくれたのにとっても残念でした。</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。ご指摘をいただいた年金事務所では、お客様の立場に立った対応をするように研修等を実施してきたところですが、お客様にご満足いただけるような対応ができなかったものです。お客様に対しては、管理者よりお詫びの連絡をさせていただきました。対応した職員に対しては、お客様の立場に立った対応を徹底するするように指導しました。また、職員全員に対して朝礼にて「お客様へのお約束10か条」に掲げる対応を再度徹底するように指導しました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>年金の相談のため、年金事務所に伺いましたが、待ち時間がとても長かったです。もう少し、効率のよい相談体制は出来ないでしょうか。</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。ご指摘をいただいた年金事務所です実確認を行ったところ、お客様が午前中に集中したため、臨時の相談ブースを設置し待ち時間の短縮を図っていましたが、お客様の待ち時間が長くなってしまったものです。ご指摘をいただいた年金事務所では、待ち時間短縮のため、早期に臨時の相談ブースの設置をルール化するとともに、研修等により相談担当者のスキルアップをして相談時間の短縮を図ることとしました。</p>
<p>C ケ ー ス</p> <p>年金事務所での業務ではないですが、国民健康保険や国民年金基金等の問合せ先の一覧を配付してほしいです。</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。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、国民健康保険の問合せ先の市役所や、国民年金基金、企業年金連合会等の問合せ先の一覧表を作成し、事務所掲示板に掲載または、必要なお客様へ配付できるように窓口に備え付けを行いました。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p>D ケ ー ス</p> <p>年金の見込み額の確認のため、年金事務所に伺いました。 説明を聞いていて、メモを取りたかったが用紙等がありませんでした。 自分用の控えとしてメモ用紙がほしいです。 ぜひ検討ください。</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。 ご指摘をいただいた年金事務所では、相談ブースにメモ用紙と筆記用具を備え付けることとしました。 また、相談担当者に対しては、お客様自身ができるだけメモをとる必要が無いように、パンフレット等に注意事項を追記し、配付するなどの対応を心がけるように指導いたしました。</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)