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12月1日～12月31日受付分

平成25年12月1日から12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主な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	総合案内にいる職員の二人の態度がとても悪かったです。 手続きを待っている間に見ていましたが、二人でずっとお話しをされているようで、笑い声も聞こえてきました。	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では、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、総合案内窓口は事務所の顔であり、その対応が事務所全体の印象になることを常に念頭に置いて業務を行うように指導しました。 また、総合案内の職員1名については、フロア担当者として位置づけ、今まで以上にお待ちのお客様に提出書類の記載などについて声かけを行うようにしました。
B ケ ー ス	従業員の住所の変更の手続きのために年金事務所を訪れました。 担当者の方は、不慣れなのか、普段は聞かれないようなことを延々と確認されました。 担当者の方の知識不足を感じました。	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では、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、今回の事例について、勉強会を実施しました。 また、賞与や扶養に関する届出についても、併せて勉強会を行い、窓口担当者のスキルアップを図りました。
C ケ ー ス	年金の相談のため年金事務所を訪れました。 職員が多数いるのに、待ち時間が長すぎると思います。	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。 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、通常の相談ブースに加えて臨時ブースを設け、バックヤードの職員も対応しておりましたが、待ち時間が長くなってしまったものです。 全職員に対して、待ち時間短縮のため、常にお客様の待合室に目配りを行うことを指導し、混雑が確認できた場合は、速やかに臨時ブースを設置できるようにしました。

お客様の声	個別対応事例
<p>D ケ ー ス</p> <p>会社の社会保険事務を担当しているものです。届出等を提出するために、年金事務所を訪れることがよくありますが、担当の方の知識不足で提出に時間がかかります。書類を提出すると、別の担当者の方に確認するためか、すぐに事務室の奥に行ってしまいます。もう少し、スムーズに対応していただきたいです。</p>	<p>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す実確認を行ったところ、窓口で提出いただいた書類をオンラインシステムで確認するため事務室内に戻る際に、窓口を離れる理由を説明しなかったため、お客様に不快な思いをさせてしまったものです。担当した職員には、窓口を離れる際には、お客様に理由を説明のうえ、お待たせする時間を伝えることを徹底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)