

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成26年1月1日～1月31日受付分

平成26年1月1日から1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	国民年金の加入期間と保険料納付状況を確認するために年金事務所へ電話をしました。最初に電話に出られた職員の方に説明したが、詳細が分からず別の担当の方に代わってもらった。別の担当の方に代わってもらおうと、また一から説明させられた。電話を代わる際には、内容をしっかり引き継いでほしい。	本件については、本部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。ご指摘をいただいた年金事務所で事実確認を行ったところ、お客様からのご指摘どおり、電話を引き継ぐ際にお客様から聴取した内容を十分に伝えなかったため、再度お客様に説明をいただいたものです。対応した二人の職員には、お客様から聴取した内容の引継ぎを十分に行った上で、対応を代わるように指導しました。
B ケ ー ス	国民年金の窓口で華美な恰好の女性の職員がいて不愉快な思いをしました。	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、全職員に「マナースタンダード」を再度確認し徹底するように指導しました。また、お客様からは常に見られていることを意識して、服装や行動に気を付けるように指導しました。
C ケ ー ス	国民年金の免除申請のため、年金事務所へ相談に行きました。待ち時間が長かったため、総合案内の職員の方に尋ねると、「では、別の担当を呼びます」と言われました。こちらから声をかけないと、別の担当の方に対応いただけないのは、おかしいのではないのでしょうか。	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では、お客様をお待たせしないように、待ち時間が長くなると予想される場合には、バックヤードの職員が可能な限り対応を行うこととしていましたが、総合案内の職員が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。総合案内の職員には、常にお客様の立場に立って行動するように指導しました。また、全職員に対しては、待合室に常に目配り、気配りを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	年金の相談のため、年金事務所に電話をしました。 担当の職員の方は、面倒くさそうに受け答えをしていました。 もう少し丁寧に対応していただけないでしょうか。	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、対応した職員にお客様の立場に立って、明るく真心をもって対応するように指導しました。 また、全職員に対しては、今回の事象を周知するとともに、改めてお客様の対応の際には誠意をもって対応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)