

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2月1日～2月28日受付分

平成26年2月1日から2月28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	母の年金相談のため年金事務所を訪れました。相談をする際にメモ紙を用意しましたが、担当者の方は「必要ありません」と言うと、一方的に説明を始め、こちらの話を聞いてもらえませんでした。もっと親身な対応をしていただきたいです。	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。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、お客様からの申し出があった事実が確認できたことから、担当した職員に対して反省を促すとともに、まずはお客様の相談の主旨・目的を十分に聞くことを徹底するように指導しました。
B ケ ー ス	年金事務所に年金に関する相談に行きました。待合室に数人待っている方がいるのに、空いている相談窓口があった。待っている人のことを考えてほしい。	本件は、ブロック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は、当日、年金出張相談を実施していたことから、不在となった担当者がいたこと、お客様からの電話が集中した時間帯があり、十分な相談窓口の体制が整えることができない時間がありました。今後、出張相談等で担当者が不在にしている場合は、相談窓口に担当者不在の旨の表示を行うこと、また、総合案内の職員から長時間お待ちのお客様には、ご案内までの時間等の声かけをするように指導しました。
C ケ ー ス	年金の請求手続きに関する相談のため、年金事務所に電話をしました。電話に出た職員の方は、とても高圧的な態度でした。もう少し丁寧な対応をしてください。	本件は、ブロック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も事実確認を行ったところ、担当した職員は、正確に説明することに集中してしまったため、お客様に分かりやすい言葉で、親切・丁寧な相談ができなかったものでした。担当した職員に対して、正確な説明を行うことは当然のことであり、お客様の気持ちになって、安心して相談することができたと言っていただけの対応を心がけ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	年金手帳の再交付手続きのため、年金事務所を訪れました。 再交付の手続き後、しばらく待たされました。忙しかったのかもしれませんが、後回しにされているように感じました。	本件は、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事実確認を行ったところ、お客様が来訪された時間帯については、他のお客様からの電話が集中したため、年金手帳の再交付について通常より時間を要してしまったものでした。 窓口担当者に対しては、再交付等の手続きの場合、発行までのおおよその時間をお客様に伝えること、また、当初の予定よりも時間を要している場合などは、途中でお客様に状況等を丁寧に説明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)