

## 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3月1日～3月31日受付分

平成26年3月1日から3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<br>ケース | 年金の相談のため年金事務所を訪れましたが、担当の方の対応が高圧的でした。「こちらではわかりません。」の一言から始まり、とても印象が悪かったです。制度上の問題で、年金事務所ではわからないことだったかも知れませんが、丁寧に説明いただければこちらも納得できたと思います。親切・丁寧な対応をしてほしいです。 | 本件は、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、第一印象の重要性を認識すること、クッション言葉を活用して対応することを心がけるように指導しました。                                                                                       |
| B<br>ケース | 年金の請求手続きのため年金事務所を訪れました。担当の職員の方は、私たちの世代は年金をもらい過ぎと言うような口調でお話をされました。もう少し、年金を受け取る側の気持ちを理解して対応してほしい。                                                       | 本件は、「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。<br>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、現在の年金財政の状況を説明した際、言葉遣い等に至らないところがあったものでした。<br>担当した職員に対しては、お客様へ誤解を招きやす内容については、細心の注意を払い言葉を選んで対応するよう指導しました。<br>また、全職員に対しても、今回の事例を周知し同様の指導をしました。 |
| C<br>ケース | 年金の請求手続きのため年金事務所を訪れました。待ち時間の間に、待合室で書類の点検をしていただくなど大変助かりましたが、空いている窓口があったので、有効活用して待ち時間を短縮してほしいです。                                                        | 本件は、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、お客様が来訪されたのがお昼の時間帯であり、職員が交替で食事休憩を取っていたことから、未使用の相談窓口がありました。<br>待ち時間短縮のため、他課の職員の応援体制を充実させること、また、職員が交替で休憩を取っている時間帯について待合室に表示することとしました。                                   |

| お客様の声            |                                                                                             | 個別対応事例                                                                                                                                                                  |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D<br>ケ<br>ー<br>ス | <p>国民年金保険料の納付の相談に年金事務所を訪れました。</p> <p>担当して下さった職員の方の声が大きく、他の待っている方に聞こえているのではないかと心配になりました。</p> | <p>本件は、「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。</p> <p>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、全職員に対して窓口対応を行う際には、個人情報に配慮し声の大きさおよびトーンに十分気を付けること、また、必要に応じてメモ等を活用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)