

## 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5月1日～5月31日受付分

平成26年5月1日から5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	従業員の氏名変更の手続きの確認のため、年金事務所に電話をしました。 対応した職員の説明が一方的でわかりづらく、よく理解できませんでした。 もう少し丁寧な説明をしてほしいです。	本件は、入電後に来訪いただい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事実確認を行ったところ、お客様の質問に一方的に回答し、担当者からの説明に対してお客様に疑問点の有無などを確認せずに終話したものでした。 対応した職員に対して、お客様の話を最後までよく聞くこと、また、終話する前には疑問点がないかなどを確認することを徹底するように指導しました。
B ケ ー ス	厚生年金の適用に関する手続きのため年金事務所を訪れました。 厚生年金適用関係の窓口は、来客者数が非常に多く待ち時間が長かったので、待ち時間短縮のための対応をしていただきたい。	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は、当日、お客様の来所が集中した時間帯があり、担当職員以外も窓口対応を行いました。結果としてお客様をお待たせしてしまつたものでした。 全職員に対して、早期に担当以外の職員が窓口のフォロー体制を整えられるように、待合室の状況に目配りし、お待ちのお客様人数を把握するように指導しました。
C ケ ー ス	年金の相談のため年金事務所を訪れました。 対応していただいた職員の方は、最初から威圧的な態度で、口調も強く恐ろしかったです。 もっと、やさしく接してほしいです。	本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 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、言葉遣いに注意して、お客様に対し親切丁寧な対応を心がけるように指導しました。 また、全職員に対しても、お客様からのご指摘を周知し、お客様の立場に立って相談対応をするように指導しました。

お客様の声	個別対応事例
<p>厚生年金保険料などの確認のため年金事務所を訪れました。 職員の方に相談すると、「徴収課に聞いてください」と言われました。 会社に戻り、徴収課に連絡すると、相談した職員の方の隣の窓口が徴収課だとわかりました。「隣の窓口で確認ください」などの丁寧な案内をしてほしいです。</p> <p>D ケ ー ス</p>	<p>本件は、来訪後に電話をいただい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、初めて来訪するお客様が大勢いることを常に念頭において、お客様をご案内するように指導しました。 また、別の窓口を案内する際には、窓口の位置などを併せて説明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)