

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6月1日～6月30日受付分

平成26年6月1日から6月30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	国民年金保険料の相談でよく年金事務所を訪れます。 案内係の職員の方に課長名を確認したところ、困惑した様子で即答いただけませんでした。 上司と部下のコミュニケーションが不足しているのではないのでしょうか。	本件は、年金事務所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事実確認を行ったところ、案内した職員は1カ月前に配属になったこと、またお客様より申し出いただいた課長名が前任者の氏名であったことから、困惑してしまったものでした。 案内をした職員には、お客様は前回の担当者を訪ねて来所する場合が多く、迅速に対応するためにも前任者の氏名を把握しておくように指導しました。
B ケース	年金の受取手続きのため年金事務所を訪れましたが、待ち時間がとても長かったです。 相談の窓口と書類提出のみの窓口とを分けていただければ、待ち時間が短くなると思います。	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、当日、お客様の来所が集中した時間帯があり、待ち時間が長くなってしまったものでした。 今後、混雑時などには総合案内の職員がお客様に声掛けをし、書類提出のみの場合は、バックヤードの職員と連携して対応を行うこととしました。
C ケース	国民年金保険料の相談のため年金事務所に電話をしました。 初めに対応いただいた職員の方は言葉遣いが悪く、他人事の様な話し方でした。 もっと、親身になって対応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、言葉遣いに注意すること、またお客様の立場にたち、親切丁寧な対応をするように指導しました。 また、全職員に対しても同様に注意喚起をしました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金の相談にきましたが、待ち時間が長すぎます。 相談窓口に対応者が1人しかいない時間帯があったりと、もっと待ち時間を短縮できるのではないのでしょうか。	本件は、年金事務所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、お客様に来所いただいた時間がお昼休みの時間帯であり、また、長時間の相談対応を行った職員の食事休憩時間が遅くなったことから、相談対応者が1名不在の時間帯がありました。また、相談対応者がバックヤードで内容の確認をしていた時間帯と重複したため、相談窓口の対応者が1名の時間がありました。 待ち時間短縮のため、混雑状況によって食事休憩の時間変更や、他の担当者によるフォロー体制を柔軟に行えるよう常に待合室に目配りを行う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)