

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8月1日～8月31日受付分

平成26年8月1日から8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	国民年金の相談のため、年金事務所を訪れました。 受付の方に用件を伝えると、「国年に行ってください。」と言われました。 国年と略して言われると、意味が分からずとても困惑しました。	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、職員内で略して使用している単語は、お客様へのご案内の際には、使わないように指導しました。 また、職員内で使用している専門用語についても、わかりやすい言葉に置き換えることを徹底するように指導しました。
B ケース	社会保険の手続きのため、年金事務所を訪れました。 待ち時間が、昨年に比べてとても長くなっているように感じました。 待っている方が多い時は、窓口担当の職員の方以外も対応して欲しいです。	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、当日、お客様が集中して来訪された時間帯があり、待ち時間が長くなってしまったものです。 待ち時間短縮のため、窓口担当者のスキルアップと、窓口担当者以外の職員との連携がスムーズに対応できるように、常に待合室に目配りをして、お待ちのお客様の人数と待ち時間を把握するように指導しました。
C ケース	年金事務所から手紙が郵送されてきましたので、内容の確認のため電話をしました。 対応いただいた職員の方の説明は分りづらく、また、態度が悪かったです。	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。 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、郵送した手紙の主旨を説明し、お客様にご判断いただきたいことを併せて説明しましたが、お客様にご納得いただけなかったものでした。 対応した職員に対して、お客様のご判断が必要な場合は、制度の説明に加え、ご判断いただいた結果までを十分に説明するように指導いたしました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金事務所に相談に行きましたが、対応していただいた職員の方が、上から目線でとても不愉快でした。 改善を希望します。	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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、全職員に対して、お客様の立場に立って対応すること、また、丁寧な言葉遣いで説明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)