

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9月1日～9月30日受付分

平成26年9月1日から9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	国民年金の相談のため、年金事務所を訪れました。 国民年金だけ3人待ちで、他のブースは0人でした。長く待ったわけではないので不満はありませんが、空いているブースで対応してもらえたら、待たずに相談できたと思います。	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、相談内容別に窓口を分けているため、空いている相談窓口があるように感じられたものと思われます。 お客様からのご指摘を真摯に受け止め、待ち人数に応じて他の相談窓口でも対応を行い、積極的に待ち時間の解消に努めるよう職員の意識共有を図りました。
B ケース	年金相談のため年金事務所を訪れました。 担当の職員の方にいろいろ尋ねましたが、口調が恐ろしく、高圧的な対応で気分が悪かったです。 後日、別の職員の方に親切に対応していただき、手続きは済みましたが、最初の職員の方の態度が我慢できません。	本件は、年金事務所に来訪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には、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、対応した職員に、お客様には親切丁寧に接し、また、対応にあたっては、説明や聞き取り不足が起きないように細心の注意を払うように指導しました。
C ケース	障害年金の相談のために年金事務所を訪れました。 担当した職員の方に、初診日についていろいろ聞きましたが、あやふやな答えしか返ってきませんでした。	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事実確認を行ったところ、担当した職員が、障害年金に関する一般的な説明のみを行い、お客様の状態に合った説明が不足してしまったものでした。 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、担当した職員に、お客様の状態に合った説明に重点を置いて対応す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	待ち時間が示されていて、便利でうれしいですが、近くに時計がないため、設置してほしいです。	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、待合室に時計を設置していなかったため、お客様からのご指摘を確認後、待合室に時計を設置しました。

(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 作山やよい

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)