

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12月1日～12月31日受付分

平成26年12月1日から12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
<p>A ケ ー ス</p> <p>年金相談のため、年金事務所を訪れました。相談窓口はかなり空いているのに、待ち時間が長いです。奥に職員の方がいるなら対応してほしいです。</p>	<p>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、事実確認を行ったところ、当日は昼時間帯を中心に年金相談の来訪者が多く、対応していた複数の職員の休憩時間が重なったため、全ての相談窓口を使用することができず、20分の待ち時間が発生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、使用していない相談窓口がある場合は、その旨を相談窓口へ表示するほか、総合案内においてお客様に声掛けを行うこととしました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>息子の国民年金の手続きについて確認するため、年金事務所に電話をしました。担当した職員の方は、こちらの話を途中で遮って、早口で説明され、内容を理解することができませんでした。年金事務所の電話対応について改善してください。</p>	<p>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、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、お客様に対しては、分かりやすい説明と、親切、丁寧な対応を心がけるよう、指導しました。</p>
<p>C ケ ー ス</p> <p>年金相談のため、年金事務所を訪れました。待っている間に、後から来た人が先に呼ばれたため、受付の職員の方に確認しようとしたところ、対応が事務的(無表情)で冷たく、同じ言葉を繰り返すのみで、感じが悪かったです。また、相談窓口の担当の職員の方の対応にも不快感を覚えました。</p>	<p>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、事実確認を行ったところ、相談内容別に窓口を区分しているため、当日は、国民年金相談のために来訪されたお客様が、一般の年金相談で来訪されたお客様より先にご案内されました。お客様には、「相談内容により窓口を区分している」とお伝えしましたが、国民年金と一般の年金相談の窓口を区分していることを明確に説明できていませんでした。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、対応した職員および担当者に対し、お客様に対しては、親切、丁寧な対応を心がけること、窓口の区分について具体的な説明をすること、および待ち時間の短縮に努めるよう、指導しました。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p style="text-align: center;">D ケ ー ス</p> <p>事業所関係の手続きのため、年金事務所を訪れました。 担当した職員の方に、届出の記載方法を聞いたところ、「リーフレットを見ればわかる」と案内され、詳しく説明してもらえませんでした。</p>	<p>本件は、コールセンター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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、窓口担当者に対し、お客様の立場に立って、分かりやすい説明と、親切、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。</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 作山やよい
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)