

年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成27年1月1日～1月31日受付分

平成27年1月1日から1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>年金請求の手続きのため、年金事務所を訪れました。 受付で待ち時間を聞きましたが、教えてもらえませんでした。後になって、待ち時間が表示されていることが分かり、その待ち時間で別のことができたのに時間を無駄にしまいました。</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、事実関係を確認したところ、当日は、連休明けの影響により大変混雑していたため待ち時間の予測がつかず、正確な待ち時間をお伝えすることが困難な状況でした。 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、対応した職員に対し、待ち時間をお伝えする際は、待ち時間表示を活用し、混雑状況に応じて丁寧にお伝えするよう、指導しました。</p>
<p>B ケ ー ス</p> <p>提出する書類をもらうために、年金事務所を訪れました。 書類をもらうだけなのに、ずいぶん長く待たされました。書類をもらうだけの窓口は別のほうが良いのではないのでしょうか。</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、再交付申請書等の簡易な届け出書類は、総合案内でお渡しするようしておりますが、これが不十分だったものと思われま す。今回のご指摘を真摯に受け止め、総合案内においてお客様のご用件を的確に聞き取り、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。</p>
<p>C ケ ー ス</p> <p>国民年金保険料の控除証明書の発送日について、年金事務所にて問合せの電話をしました。 対応した職員の方から「2月になる」と案内されましたが、2月のいつになるのか、詳細な案内はしてもらえませんでした。 発送日の案内が機構ホームページにも掲載されていたなら、そのことを教えてほしかったです。</p>	<p>本件は、機構本部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、職員に対し、お客様の立場に立って、機構ホームページ等を活用した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>

お客様の声	個別対応事例
<p style="text-align: center;">D ケ ー ス</p> <p>加給年金の手続きのため、年金事務所を訪れました。 担当した職員の方に不足している添付書類のことを明確に伝えていただけず、また、応接態度も悪く、大変不快な思いをしました。</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、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とともに、お客様が次にどのような手続きが必要となるのかを、正確に伝え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)