

平成27年11月12日
日本年金機構サービス推進部

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9月1日～9月30日受付分

平成27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	年金相談のため、年金事務所を訪れました。各ブースの相談と相談の間の時間が長すぎます。相談は短時間なのに、長時間待たせないようにしてほしいです。	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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、混雑時は、相談後の事跡の整理は最低限必要なもののみとし、後から詳細に整理するなど、状況に応じた対応を行うよう全職員に指導しました。
B ケース	「国民年金後納保険料の大切なお知らせ」が届き、10年の後納制度は9月30日で終了すると書かれていたため、年金事務所を訪れ、過去の国民年金保険料の納付について相談しました。 その際、詳細な説明がないまま、9月末が納付期限となっている納付書を渡されました。また、10月以降の後納制度に関する説明もありませんでした。 制度が変わるのであれば、分かりやすく、納得のいく説明をするべきではないでしょうか。	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、お客様への説明は、一方的な説明をするだけの機械的な会話にならないよう注意し、お客様の立場に立った分かりやすい説明と親切、丁寧な対応を行うよう指導しました。
C ケース	学生納付特例申請書(ハガキ)の記入方法を年金事務所に電話で問い合わせて記入し、提出しましたが、記入漏れがあり、返戻されてしまいました。 事前に問い合わせをした際、記入漏れの注意喚起や間違いやすい点等について、積極的な「もう一声」があれば、返戻は防げたと思います。	本件は、年金事務所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、担当職員に対し、電話対応時は分かりやすい説明と、積極的な「プラスのもう一言」を心がけるよう指導しました。

お客様の声	個別対応事例
D ケ ー ス 年金相談のため、年金事務所を訪れました。最初に訪れた際、添付書類が不足していたため、不足していた添付書類を持って再度訪れました。最初に訪れた際、担当者から「指名してもらえればすぐに対応する」と言われていたので、総合案内でその旨を伝えましたが、番号順に対応すると言われました。納得がいかず、もう一度聞いて来てほしいと伝え、渋々担当者呼びに行き、すぐに対応してもらうことができました。再来訪時の対応方法をしっかりと指導してほしいです。	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、総合案内の担当職員に対し、相談窓口の職員と連携し、お客様の立場に立って、状況に応じた柔軟な対応を行うよう指導しました。

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 宇津木 伸孝

お客様の声グループ 作山 やよい

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)