

平成27年12月10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10月1日～10月31日受付分

平成27年10月1日から10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	国民年金保険料の追納の相談と年金受給の相談のため、年金事務所を訪れました。 総合案内で、そのことを伝えたと、追納の相談の件で待たされ、年金受給の相談の件でも待たされました。 どちらの相談も番号札をとって待たされましたが、1回の相談で済むように対応してほしいです。	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、総合案内の担当職員に対し、来所された目的を正確に把握し、また、相談内容が多岐にわたる場合は、相談内容に応じて柔軟に対応するよう指導しました。
B ケース	住所等の変更手続きのため、年金事務所を訪れました。 担当した職員の方の説明は分かりづらく、対応もよくありませんでした。もっと親切に対応してほしいです。	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、担当職員に対し、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	年金の繰上げ請求の相談のため、年金事務所を訪れました。 担当した職員の方に見込額を出してもらいましたが、説明もなく、質問しても答えてもらえず、内容が分かりませんでした。きちんとした対応をしてもらいたいです。	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、一方的な説明とならないよう、相談者の意向と理解の度合いを確認しながら、親切、丁寧な対応を行うよう指導しました。

お客様の声	個別対応事例
D ケ ー ス 国民年金の相談のため、年金事務所を訪れました。 足が不自由ですが、エレベーターやエスカレーターがないので、すべて1階で手続きができるようにしていただけると助かります。	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、体の不自由なお客様に対し、「1階での対応が可能」であることを分かりやすく表示するとともに、総合案内の担当職員に対し、お客様へ常に目を配り、声掛けを心がけるよう指導しました。

(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)