

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12月1日～12月31日受付分

平成27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
A ケ ー ス	国民年金の納付の相談のため、年金事務所に電話をしました。 対応した職員の方は、こちらの話を聞かず、一方的に制度の説明をしました。 また、他の職員の方に電話を代わる際に、最初に担当した職員の方が電話を保留にしなかったため、電話口の雑音が聞こえ、大変不快な思いをしました。	本件は、機構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、担当課の職員に対し、接遇マナーを徹底したうえで、お客様に対して丁寧な説明を心がけるよう指導しました。
B ケ ー ス	年金相談のため、年金事務所を訪れました。 対応した職員の方から、提出する書類について詳しい説明がなかったため、電話で再度問い合わせました。窓口で丁寧に説明してもらいたかったです。 また、こちらは何もわからず相談に来ているのに、事務的な対応で、相談者の気持ちに寄り添った対応ではありませんでした。	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、担当課の職員に対し、お客様の立場に立った親切、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。
C ケ ー ス	厚生年金の手続きのため、年金事務所に電話をしました。 本年度新規適用を受けたばかりの事業所なので、社会保険の手続きがよくわからず、届いた書類について問い合わせたところ、対応した職員の方の応接態度が悪かったため、不快な思いをしました。新規適用の事業所は何もわからないのですから、基本的な事項は詳しく説明してほしいです。	本件は、厚生労働省年金局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へ確認したところ、対応した職員は業務経験が浅く、お客様にご納得いただける説明ができなかったものでした。 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、対応した職員に対し、お客様の状況に応じた親身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	年金相談のため、年金事務所を訪れました。暖房の設定温度が高く、また、照明が明るすぎるように感じられました。省エネや節電のために、設定温度と照度を下げてください。	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、節電を意識し、空調や照明を状況に応じて調節するよう努めることとしました。

(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 加藤 美里

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 1002)