

平成 28年 3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28年1月1日～1月31日受付分

平成28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
A ケ ー ス	子の国民年金の納付方法を変更するために、事前に電話で確認をしてから、年金事務所を訪れました。 手続きをしようとしたところ、親であっても委任されていることが確認できる書類が必要であるということがわかりました。 何度も足を運ばなくても済むように、委任状や身分確認について事前に案内してほしいです。	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、全職員に対し、ご本人以外の方が手続き等で来所する場合のお問い合わせを受けた際には、家族であっても委任状と来所者の本人確認書類が必要なことをお伝えするように改めて指導しました。
B ケ ー ス	年金相談のため、年金事務所を訪れました。病気や怪我による年金について窓口で相談しましたが、病名や病状を繰り返し大きな声で話され、不愉快でした。周りの人に知られたくないことも含まれているので、相談ブース外の人に内容が伝わらないように、配慮した対応をしてほしいです。	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、担当課の職員に対し、声の大きさを含め、言葉遣いに注意し、お客様の立場に立った丁寧な対応を心がけるよう指導しました。
C ケ ー ス	年金について相談するため、年金事務所を訪れました。 最初に対応した職員は、私の話を聞いてくれず、一方的だと感じました。次に対応してくれた職員は、丁寧な対応をしてくれましたが、遠いところから訪れているのですから、一番最初に対応する職員から丁寧な対応をしてほしいです。	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、窓口で対応する職員に対して、丁寧な窓口対応を心がけるように指導しました。また、全職員に対して、接遇マナーを徹底するよう、周知を行いました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	年金について問い合わせをするために、年金事務所に電話をかけました。 電話に出た職員が、高飛車な口調で、早口で話したため、内容が十分に理解できませんでした。電話での応接態度を見直してほしいです。	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、相談担当者に対し、言葉遣いに注意し、お客様立場に立って親切丁寧な対応を心がけるように周知しました。

(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 近藤 まな

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 1003)