

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3月1日～3月31日受付分

平成27年3月1日から3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	年金相談のため、年金事務所を訪れました。受付の際、待ち時間は60分と言われましたが、実際は90分以上待たされました。お昼休みの時間帯に来所したせいかもしれませんが、昼食もとらずにこんなに待たされるとは思っていませんでした。	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へ確認したところ、当日は、午前11時頃から年金相談のお客様の来訪が集中したことにより、最長90分の待ち時間が発生し、また、時間を要する相談が多かったため、待ち時間のご案内にも齟齬が生じてしまったものでした。 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、ご案内した待ち時間が長引く場合には、お客様への声掛けを徹底する等、お客様の立場に立って、親切、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。
B ケース	年金記録の確認のため、年金事務所を訪れました。担当した職員の方の説明はわかりやすいものではなく、説明の仕方も不愉快でした。即答できる内容ではなかったかもしれませんが、親切、丁寧な対応をしてもらえず、不快な思いをしました。	本件は、年金事務所に来訪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へ確認したところ、お客様に対する説明の際、クッション言葉を使う等の会話をするうえでの配慮が不足していたものでした。 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、お客様の立場に立っ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。
C ケース	年金受給者が死亡し、その手続きの相談のため、年金事務所を訪れました。どのような手続きや添付書類が必要となるか、総合案内で確認しましたが教えてもらえず、相談ブースに案内されました。相談ブースでは、亡くなった年金受給者に配偶者はいるか等を聞かれましたが、結局、相談には基礎年金番号が必要とのことで詳しい説明を受けることができませんでした。相談するために基礎年金番号が必要なら、総合案内か相談の最初に案内をするべきではないでしょうか。	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、対応した職員に対し、お客様の状況に応じた説明と、親切、丁寧な対応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	年金の請求手続きのため、年金事務所を訪れました。 初めて年金事務所を訪れましたが、足が悪い ため、階段を上るのがつらかったです。後でエ レベーターがあることを聞きましたが、表示や 案内があると助かります。	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、フロアの異なる相談窓口をご 案内する際は、総合受付でエレベーターの場所も併せ てご案内することとしました。

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 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)