



熊本西年金事務所 所長
 重元 弘二さん
 昭和29年3月生まれ 宇土市出身
 昭和47年 熊本社会保険事務所 入所
 平成21年 熊本西社会保険事務所 所長
 平成22年 熊本西年金事務所 所長

してもらったことは、何も変わりません

今までは、厚生労働省が本部だったんです。今回の日本年金機構の発足で、従来「社会保険事務所」だったところが「年金事務所」になりました。熊本には、「事務センター」と、5つの年金事務所があります。事務所の数も変わっていませんので、年金機構が発足したことで、基本的に皆さんが行うことは変わりません。

更なる「お客様第一」の精神

年金事務所としては、主に対人業務

をすることになりました。だからより一層のサービスの向上を図らなければならぬと思っております。もちろん今までも「お客様第一」の精神でやってきたのですが、今回「お客様へのお約束10か条」というものを出しました。読んでもらうと分かるのですが、この約束を完全に守るのはとても大変なことです。例えば3つ目の「電話は3コール以内に出ます」と5つ目の「ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とする」を指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します」の違いですが、電話は3コール以内で出るとは努力次第で可能ですが、30分以内とすることは目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。

日本がある限り年金はもらえる

年金は25年支払われないと受給できる資格がありません。年金制度は、現役世代が受給世代を支えていくのですが、高齢化が進むと受給する人と支払う人のバランスが変わってきます。状況を判断しながら、5年ごとに見直しを行っていきます。年金制度は、国が行っている制度です。国庫負担率も上がっているように、日本という国がある限り、年金制度がなくなることはありません。

皆さんとの距離をより近く

年金事務所を、身近な相談所としてご活用してください。今後もより身近な場所を目指していきたいと思っております。それが信頼回復につながることであれば、とてもうれしいですね。



熊本西年金事務所
 お客様相談室
 松中 和夫さん

お客様相談室年金相談担当の松中さんから、年金の詳しいことや年金相談のお話、健康保険を取り扱っていることなど、いろいろなことを聞かせてもらいました。



その背中はきっと子どもたちが見ている

「情けは人のためならず」…「その人のためにならないから、情けはかけない方がよい」という意味と勘違いされている場合がありますが、「情けは人のためではなく、いずれは巡って自分に返ってくるのであるから、誰にでも親切にしておいた方がよい」という意味が正しいのです。あなたの思いとやさしさで、今の受給世代を救います。そのやさしさ…「情け」はきっと自分に返ってきます。保険料を納めることだから、自分のことを考えることは間違いではありません。子どもたちは、大人になったあなたの背中を見て育ちます。あなたの愛は、あなた「へ」の愛に変わります。それを忘れないでください。なぜなら、未来の自分たちを支えてくれるのは、新しい世代の人たちなのですから。

特集 情けは人のためならず
 国民年金のしくみ おわり

お客様へのお約束10か条

- ① わかりやすい言葉で、ていねいに説明します。
- ② 年金のご相談には、お客様にとってプラスとなる「もう一言」を心がけます。
- ③ 電話は3コール以内に出ます。
- ④ 来所相談や電話によるお問い合わせには、迅速にお答えします。その場でお答えできない場合には、速やかに確認の上、2日以内に確認の状況をご連絡します。
- ⑤ ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。
- ⑥ お知らせ文書や、届出・申請書類は、できるだけわかりやすく、読みやすくします。
- ⑦ お客様のご意見・ご要望を、積極的にサービス改善につなげていきます。
- ⑧ 迅速な対応により、正しく確実に、できるだけ早く年金をお届けします。
- ⑨ お誕生月の「ねんきん定期便」の送付をはじめ、お客様への年金情報提供サービスを充実します。
- ⑩ お客様の情報はしっかり管理し、その利用に際しては細心の注意を払います。

以上のお約束について守れたかどうか、毎年の実績をご報告します。

熊本西年金事務所 所長インタビュー 信頼回復 それが命題です