《第35回》

巡回訪問

街角の年金相談センター 奈良

親切、ていねい、迅速な対応にお客さまが口コミで広がる

12台分の駐車場を完備し来訪者の6割は車を利用

平成22年に平城京遷都1300年を迎えた奈良市。天平文化が花開き、京都と並び日本の古都として有名だ。東大寺、薬師寺、興福寺、春日大社など現在も多くの文化遺産が残る。

「街角の年金相談センター奈良」は、近鉄新大宮駅から徒歩5分の大宮通りに面したビルの1階にある。入り口横の大きな看板が人目を引く。

「奈良市内はもちろん、交通の便がよいので隣接する京都南部からもいらっしゃいます。駐車場が12台分あり、6割近くは車での利用です。奈良在住で大阪に勤務している方が多く、ご夫婦でいらっしゃるケースも半分を占めます」

辻阪和幸センター長が来訪者の傾向をこう説明する。老齢年金の請求にあたっては、雇用保険との調整、在職老齢年金、高年齢雇用継続給付など給料と年金との関係を尋ねる具体的な質問も多いという。

1日平均の来訪者数は50～60人。相談窓口は4つで、予備を一つ確保している。

職員は辻阪センター長、相談・受付部門長、常勤相談員4名、受付事務職員2名の合計8名。一つの窓口を奈良県社会保険労務士会所属の5名の社会保険労務士が交替制で担当している。ほかに、年金マスター研修中の社労士2名も1週間に2日、センターで実践を積んでいる。

年金機構、社労士会の協力で積極的なPR活動も展開

「相談にあたっては、いつも笑顔で親切、ていねい、迅速な対応を心がけています。そのためか、口コミで訪れるお客さまが多いのも特徴です」（辻阪センター長）

過去の年金記録を確実に確認して、本人が忘れているような結婚前の記録や短期間の記録を見つけ出し、年金受給や年金増額に結びつける。そうした点が来訪者から評価を受け、次のお客さまを呼び込んでいるのだ。

「昼時はローテーションで休憩しますが、職員には必ず休むよう指示しています。疲れた表情は相手にも伝わりますので。職員間のコミュニケーションも十分でまとまりもよく、運営上は特に問題がありません」

と、辻阪センター長は人材に恵まれている点を強調する。

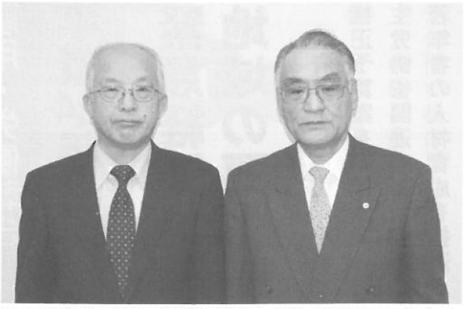
あわせて、力を入れているのがセンター自体のPRだ。

奈良年金事務所の協力を得て、チラシを作成。管内市町村や商工会議所、健康保険協会などに設置してもらっている。また、奈良市や商工会議所の広報誌にも案内記事を掲載。さらに昨年は、奈良県社労士会の協力を得て、全国紙の地方版への新聞広告や市内の路線バスへの車体広告を実施した。奈良市の国民健康保険の納入告知書にも案内を掲載してもらった。

窓口では笑顔をモットーに対応している。

センター概要

所在地	奈良県奈良市大宮町4－281 新大宮センタービル1階
職員数	8名（ほかに社労士常時1名）
来訪者数	50～60人（1日平均）
相談窓口数	5ヵ所（予備を含む）


「人材の養成・確保が今後の課題」と話す服部会長（右）と辻阪センター長。

「私どもとしても、より多くの方にセンターを利用していただけるよう、媒体への露出度を増やしセンターの認知度を上げるためにできるだけバックアップしています」

奈良県社労士会の服部永次会長は、こう話す。

社労士相談員の養成に加え常勤相談員の維持も課題に

「今後は年金の相談だけでなく、社労士会が運営している特徴を生かし、雇用保険制度など生活設計全体に及ぶ相談にも対応していきたいと考えています」（辻阪センター長）

平成24年度から開始した月に一度の内部研修でも、雇用保険と年金の調整などは繰り返し取り上げている。最新の情報はもちろんのこと、幅広い相談に対応できるよう相談員のレベルアップを図っているのだ。

加えて、重要となるのが社労士相談員の養成だ。

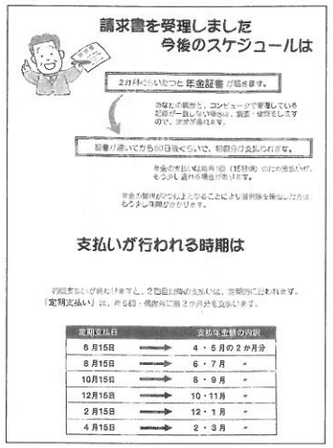
「現在、センターや県内の年金事務所で相談業務を担当する社労士は13名で、登録者は増加傾向にあります。センターがあることで、ウィンドウマシンを実際に使い、相談員の研修を行うことができます。センターを卒業した社労士が、さまざまな場で年金相談が行えるよう、体制を拡充していきたいと考えています」（服部会長）

センター自体の常勤相談員の維持も、今後の課題になる。

「22年1月のスタート当初からベテラン職員を確保でき、お客さまにも満足していただけるレベルを維持してきています。ただ常勤職員もいずれ高齢になります。社労士相談員とともに、常勤職員をどう確保していくかも考えていく必要が出てきています」（服部会長）

街角の年金相談センターは、全国社会保険労務士会連合会が日本年金機構から受託して運営しており、今後とも年金機構との協力関係は不可欠だ。全国のセンター長会議でもそうした話題が挙がっていると、辻阪センター長は話す。

●年金請求書の受付控え



受付控えの裏面では、今後のスケジュールと年金の支払い時期を案内している。

新聞や路線バスの車体に掲載した広告。