

平成 22 年 12 月 13 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(今週の改善)

平成22年11月5日～11月11日受付分

平成22年11月5日～11月11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	厚生年金の手続のため年金事務所を訪れましたが、総合案内の職員の方から相談内容をきつい言葉でいろいろと質問されました。分からないことがあって相談に来ているのですからもっとゆっくり、丁寧な対応をお願いしたい。	本件は総合案内にて、お客様の来訪目的を伺い、窓口を案内する際の対応について、ご意見をいただいたものです。ご指摘いただいた年金事務所において、ご意見を事務所内掲示板に掲示するとともに、朝礼にて伝達を行いました。また、年金事務所内で「接遇研修」を行い、お客様対応について、お客様の立場に立った丁寧な対応を行うよう総合案内担当職員を含め全職員に周知徹底しました。
B ケース	年金事務所に来所した際、総合案内の職員が椅子に座ったまま二人で話していて不愉快でした。せっかくの丁寧な説明も最初の印象が悪いと台無しです。	本件はご意見箱に寄せられた投書です。総合案内担当職員に事実確認を行ったところ、業務の事について確認を取り合っていたとのことでしたが、お客様からのご意見を伝え、誤解を招くことのないよう指導を行いました。
C ケース	年金事務所を訪ねた際、一部の職員の服装がだらしない服装で不快に感じました。仕事にはそれなりに適した服装があるのではないのでしょうか。	本件は本部宛に投書をいただいたものです。ご指摘いただいた年金事務所にて、本部宛にお客様からご意見をいただいていることを伝えるとともに、当該年金事務所において服装について身だしなみチェックを行い、お客様に不快感を与えないビジネスにふさわしい服装を心がけるよう指導しました。
D ケース	感じが悪く、態度も悪い職員がいて不愉快な対応だった。	本件は匿名でご意見箱に寄せられた投書です。匿名での投書であったため、ご指摘いただいた職員については特定できませんでしたが、お客様相談室の朝礼にて、お客様の立場に立ち、誠意を持った対応を心がけるよう周知徹底を行いました。

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 高水 徹

お客様の声グループ 戸沢 吉徳

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3182)