

平成 22 年 12 月 20 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12日～11月18日受付分

平成22年11月12日～11月18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 社会保険関係の手続のため、年金事務所を訪れましたが、担当した職員の応接態度が高圧的で言葉づかいも荒く不愉快でした。 分かりやすい説明ではありましたが、言い方というものがあると思います。窓口対応職員には、優しい言葉づかいのできる方にしていきたい。	本件は匿名でご意見箱に寄せられた投書です。 対応した職員については、お客様からご指摘をいただいたことを伝えるとともに、副所長からお客様対応について注意と指導を行いました。 また、朝礼にて全職員にお客様から苦情をいただいたことを報告し、お客様対応について注意喚起しました。
B ケース 親の代理で源泉徴収票再交付手続のため年金事務所を訪れました。 窓口の職員が、代理での手続に必要な書類について分からない様子で説明を行ったため、必要書類が揃わず再来所することになりました。	本件は、お手紙によるお客様からのご意見です。 事実を確認したところ、最初の来所時に代理人の源泉徴収票再発行手続に必要な書類の説明について正確に伝わっていなかったために必要書類がそろわず、再度来所いただいたものです。 お客様へ、電話で副所長から窓口職員の説明が不足していたことについてお詫びするとともに、今後はこのようなことの無いよう周知徹底することを約束しご了承をいただきました。 また、所内幹部会議において、今回の事象を伝達し、朝礼において全職員に再発防止のための指導を行いました。
C ケース 年金の請求手続のため、年金事務所を訪れましたが、総合案内職員の対応が、友達に話しかけるような口調で不愉快でした。	本件はご意見箱に寄せられた投書です。 年金事務所にて事実確認を行ったものの、対応した職員を特定することはできませんでしたが、総合案内窓口職員全員にお客様から窓口対応についてご意見をいただいたことを伝えるとともに、接遇研修を行い、お客様の立場に立った対応をするよう指導しました。

(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)