

平成 23 年 1 月 17 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12月3日～12月9日受付分

平成22年12月3日～12月9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	年金相談の窓口が少なく、手続に時間がかかりそうで待てないので帰りました。窓口を増やす等、待ち時間を短くするための方法を考えて欲しい。また、どれくらい待たされるのか教えてもらいたかった。	本件はご意見箱に投函された投書です。ご意見をいただいた年金事務所では、待ち時間は1時間未満でしたが、今回のご意見を踏まえ、年金相談の混雑時間帯表示を見やすくし、丁寧に説明することとしました。また、郵送でも受付できる届書をお知らせすることで窓口混雑の緩和を図ることとしました。
B ケース	手続について不明な点があり、年金事務所に相談に伺いました。その際、対応した職員の言葉づかいが「これはこっちじゃないかな？」などといった説明の仕方、分からなくて相談に来た人に対する対応とは思えませんでした。	本件は、ご意見箱に投函された投書です。匿名での投書であり、対応した職員及び手続内容等の記載が無かったため、ご指摘いただいた職員を特定することはできませんでしたが、窓口担当課の朝礼でお客様に対する応接態度についてご指摘いただいたことを伝え、お客様の立場に立った丁寧な対応と言葉づかいの徹底を指導しました。
C ケース	年金事務所へ申請書を受け取りに行きましたが、受付窓口職員の対応に元気が無い。やる気が伝わってこなく不愉快な対応だった。	本件はメールによるお客様からのご意見です。該当職員へお客様からのご意見を伝えるとともに、所長より「お客様対応の際はもっと元気に、にこやかに対応するべきである」旨伝達し、指導を行いました。

（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）