

平成 23 年 6 月 6 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23年4月22日～4月28日受付分

平成23年4月22日～4月28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<br>ケース | 少し態度がよくない職員が見受けられる。おごった態度、口調で不愉快だ。<br>職員への教育をお願いします。                                                                                    | 本件は、匿名でご意見箱に投函された投書です。<br>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、臨時役職者会議を開催し、お客様から厳しいご指摘を受けたことを伝えるとともに、懇切丁寧な対応を心掛けるよう注意喚起を行いました。<br>また、全体朝礼において、全職員にもお客様からのご指摘内容を周知し、お客様の立場に立った丁寧な対応を徹底するよう指導しました。 |
| B<br>ケース | トイレの洗面所のことですが、つまりが原因で水がスムーズに流れないためにひどく汚れていました。<br>「トイレを見れば、その会社のパワーや勢いがわかる」と言われているほど、トイレは非常に重要な施設です。みんなが使用する場所でもあるので、常日頃から清潔にしてほしいものです。 | 本件は、匿名でご意見箱に投函された投書です。<br>ご指摘を受けた年金事務所では、東日本大震災後に行った点検により、トイレ洗面所蛇口からの流水が弱くなっていることは確認していましたが、排水口は確認していませんでした。<br>お客様からのご指摘を受け、すべての排水口を点検し、毛髪等の除去を行いました。                                                 |

（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 松藤 竜二

（代表電話）03-5344-1100（内線 3174）