

平成 23 年 8 月 1 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6月24日～6月30日受付分

平成23年6月24日～6月30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	国民年金の未払いが1年程ありましたが、納付書を紛失したため再発行の手続きに年金事務所を訪れました。 そのときに対応した職員の接遇が良くありませんでしたので、今後は改善していただけるようにと思い、投稿しました。 具体的な内容は以下の二点です。 ①物言いが上から目線で、笑われた気がした。 (1年分未納という負い目があるため、そう感じただけかもしれません) ②再発行した納付書を私に手渡す際、「お待たせしました」「よろしくお願いします」等の言葉もなく、無言で感じが悪かった。 以上、当該事務所へお伝え下さい。	本件は、理事長メールに寄せられたお客様(匿名)からのご指摘です。 該当の年金事務所にて事実確認を行ったところ、お客様への対応を行った職員を特定することができました。所長より当該職員へ、お客様が不快に思われた対応を注意するとともに、常にお客様の立場に立った親切・丁寧な対応を行うよう指導しました。 さらに、全職員に今回のご指摘内容を伝え、お客様に満足いただける対応を常に意識して業務に従事するよう指示しました。
B ケ ー ス	職員の応接態度に対する苦情ではありませんが、私の次に並んでいるお客さんが、すぐ横で内容を聞いていたり書類を覗いたりしていました。銀行のATMのように、きちんと列に並んで待つように工夫する必要があるのではないのでしょうか。役所としての心構えが足りないと思います。 郵送で手続きしたほうが不満を持たなくてよかったです。	本件は、ご意見箱に投函された投書(匿名)によるご指摘です。 当該年金事務所の総合窓口では、お待ちのお客様へ一列に並んでいただくよう注意・お願いをしていますが、混雑時にはどうしても列が詰まるため、時として受付中のお客様のすぐ後ろに次のお客様が並ばれることがあります。 今回のご指摘を受けまして、お待ちいただいているお客様が受付中のお客様のすぐ後ろや横に並ばれることがないように、床に停止線を貼るとともに注意書きを設けました。また、受付の状況には今以上に気を配り、個人情報への配慮を徹底しました。

(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 松藤 竜二

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3174)