

平成26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

平成25年11月1日～11月30日受付分

平成25年11月1日から11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 <p>職員の方が何度か待合室の様子を見に来られますが、「まだ、こんなにいるのか！」という表情で戻っていきます。 とても不快な思いをしました。</p>	<p>本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所では事実確認を行ったところ、不足書類の提出のため再来所する予定であったお客様の来所の確認に待合室へ行った際、時計を確認するなど時間を気にしていたことから、待合室でお待ちのお客様に不快な思いをさせてしまったものです。 対応した職員には、何気ない表情やしぐさでお客様を不快にさせることのないように指導しました。</p>
B ケ ー ス <p>年金の請求のため年金事務所を訪れました。 担当の職員の方の口調が冷たく不快感を覚えました。 相談者には、親身になって順を追って説明してほしいです。</p>	<p>本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所では事実確認を行いました。が、匿名であったことから事実関係は確認できませんでした。 しかし、お客様に不快な思いをさせてしまったことを真摯に受け止め、全職員に「お客様へのお約束10か条」を常に意識して相談業務を行うように指導しました。</p>
C ケ ー ス <p>年金の相談のため年金事務所を訪れました。 担当の職員の方はとても親切で的確な説明をしていただきましたが、待ち時間が長く残念に思いました。</p>	<p>本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所では当日、お昼時間帯にお客様が集中したため、待ち時間が長くなってしまったものです。 お昼時間帯における他課からの応援体制などを整備し、待ち時間短縮を図りました。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p style="text-align: center;">D ケ ー ス</p> <p>国民年金の相談のため年金事務所を訪れました。 国民年金の相談窓口は、年金請求等の相談窓口と違い個室ブースとなっていないため、隣の方に相談内容が聞かれないか心配です。</p>	<p>本件については、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。 ご指摘をいただいた年金事務所は、スペースに限りがあり、国民年金の相談窓口を個室ブースとすることは困難ですが、半透明の仕切板を設置するなど、できる限り個人情報に配慮しております。 今後については、説明時の声のトーンを落とすこと、メモ等を活用することなど、より一層個人情報に配慮して業務を行うよう担当職員に指導しました。</p>

(照会先)
 サービス推進部
 お客様の声グループ長 西脇 悟
 お客様の声グループ 藤澤 孝至
 (代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)