

## 年金事務所に関する「お客様の声」に基づく対応事例

平成26年4月1日～4月30日受付分

平成26年4月1日から4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主な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	年金相談のため、年金事務所を訪れました。相談窓口で説明を受けていると、他の職員が割り込んできました。何の挨拶もなくとても不愉快でした。	本件は、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、相談対応中の窓口担当者あてに連絡が入ったことを伝達する際、お客様にご挨拶をしないまま、窓口担当者に話しかけてしまったものでした。伝達を行った職員に対して、相談対応中の窓口担当者に伝達事項がある場合は、必ずお客様に相談中に割り込むことのお詫びと了解を得てから伝達するように指導しました。
B ケ ー ス	年金相談のため、年金事務所を訪れましたが、総合受付の職員の態度が悪く不愉快でした。窓口対応してくれた方は、とても親切だったので、最初のイメージが悪く残念でした。	本件は、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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、総合受付は年金事務所の顔であることを意識し、お客様の立場に立った対応を心がけるように総合受付の職員に対して指導しました。
C ケ ー ス	年金の相談のため、年金事務所を訪れました。担当者の方が、たばこ臭かったです。喫煙を否定するつもりはありませんが、エチケットとして対応を望みます。	本件は、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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、たばこの臭いについても身だしなみにおいて気をつける大切な要素であることを再度認識するように喫煙者に指導しました。また、全職員に対してもマナースタンダードによる身だしなみについて、再度確認するように指導しました。

お客様の声		個別対応事例
D ケ ー ス	2階に行くのにエレベーターを設置してほしいです。	本件は、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、エレベーターを設置するには大規模な改修工事が必要となることから設置は難しい状況のため、階段を使用することが困難な方が気軽にお申し出いただけるように、「職員が1階で対応させていただきますので総合案内の職員にご遠慮なくお申し出ください」という案内板を設置しました。

(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)