

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7月1日～7月31日受付分

平成26年7月1日から7月31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 <p>年金事務所に電話で問い合わせをしたところ、職員の方の対応が悪かったです。こちらの話を最後まで聞かず遮るように返事をしたり、対応するのが面倒だなと思っていることが伝わってきました。とても不愉快な思いをしました。</p>	<p>本件は、「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」に寄せら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、対応した職員に、お客様の立場に立ち、誠意をもって対応するように指導しました。また、全職員にも、ご指摘いただいた内容を周知し、同様の注意喚起を行いました。</p>
B ケ ー ス <p>国民年金の住所の変更の手続きのため、年金事務所を訪れましたが、待ち時間が長かったです。空いている相談窓口があったので、そこで対応していただければ、待ち時間の短縮になると思います。</p>	<p>本件は、「日本年金機構へのご意見・ご要望メール」に寄せら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、相談内容別に窓口を分けているため、空いている相談窓口があるように感じたものと思われます。待ち時間短縮のため、窓口担当者以外の職員がスムーズに対応できるように、常に待合室に目配りをするように徹底するように指導しました。また、相談窓口案内表示を設置し、相談窓口が相談内容別になっていることを明示することとしました。</p>
C ケ ー ス <p>電話口の対応が悪い方がいらっしゃいます。電話を切る際に、挨拶が無かったりします。是非、改善してください。</p>	<p>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、全職員に対して、お客様の立場に立って対応すること、電話の際はお客様が電話を切ったことを確認してから受話器を置くことも徹底するように指導しました。</p>

お客様の声	個別対応事例
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">D ケ ー ス</p> <p>年金相談のため、年金事務所を訪れました。対応していただいた職員の方はとても親切でしたが、相談窓口がとても暑くて、汗が止まらなかったです。 経費の節約もわかりますが、せめて除湿だけでもしていただければと思います。</p>	<p>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、ご指摘をいただいた内容について職員に周知を行い、相談窓口、お客様の待合室に常に目配り、気配りをして、適切な室温を保つように注意するよう指導しました。</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)