

平成 27 年 7 月 10 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27年5月1日～5月31日受付分

平成27年5月1日から5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	届出用紙を受け取るため、年金事務所を訪れました。 相談等で時間がかかる人と届出用紙を受け取るだけの人で窓口を分けていただけると待ち時間が少なくなると思います。	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、総合案内にて来所された目的を正確に確認し、目的に合ったご案内を行うほか、お待ちのお客様への声かけを行う等、お客様に気軽に相談していただけるような対応を心がけるよう指導しました。
B ケース	年金相談のため、年金事務所を訪れました。 相談窓口には、相談対応の職員の方と相談対応をしない研修中の方がいましたが、相談対応をしない方に近くで話を聞かれるのは気分が悪かったです。しっかりと説明できる職員の方1名で対応してほしかったです。	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へ確認したところ、年金相談の窓口においてお客様に了解をいただいたうえで複数の職員で対応する場合がありますが、今回はお客様への説明が不十分だったものでした。 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、複数の職員で対応する場合は、事前にお客様の了解を得るよう指導しました。
C ケース	年金請求の相談のため、年金事務所を訪れました。 トイレを使用する際、洋式トイレや多目的トイレの表示が分かりづらく、大変不便に感じました。高齢者や障害者にとって不親切だと思います。	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、洋式トイレや多目的トイレの表示を大きくするなど、分かりやすく表示することとしました。

(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 作山やよい

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)