

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6月1日～6月30日受付分

平成27年6月1日から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。番号札をとって待っていましたが、相談窓口が空いているのに、なかなか呼ばれませんでした。奥にいた職員の方に声をかけましたが、担当ではないとのことに対応していただけませんでした。	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、お客様の立場に立って、状況に応じた対応を行うよう全職員に指導しました。
B ケース	年金の請求手続きのため、年金事務所を訪れました。受付の際、どこに行けばよいかわからず迷っていましたが、声かけもありませんでした。相談窓口の対応は良かっただけに残念です。	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、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、分かりやすい案内表示とするよう見直しを行い、改善に努めることとしました。また、お困りのお客様がいないか目配りをし、安心してお待ちいただけるよう努めることとしました。
C ケース	年金記録の確認のため、年金事務所を訪れました。視覚障害があるため、白杖を持っていたのですが、受付の方に用件を伝えたところ、「この用紙に記入してください。」と用紙を渡されました。視覚障害者だということを分かってもらえず、大変不快な思いをしました。	本件は、年金事務所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、障害をお持ちの方への対応について、全職員に対し研修を行い、改めて対応の改善に努めることとしました。

お客様の声	個別対応事例
D ケ ー ス 年金相談のため、年金事務所を訪れました。年金事務所ですれ違った職員の方が何人かサンダルを履いていました。職員一人一人の仕事に対する姿勢がなっていないように感じました。	本件は、ブロック本部に寄せられた年金事務所に対する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、職員の身だしなみを含め、CSの向上に向けた意識の再徹底を図ることとしました。

(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)