

平成27年10月13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8月1日～8月31日受付分

平成27年8月1日から8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<br>ケース | 年金相談のため、年金事務所を訪れました。待ち時間が長かったです。事務仕事も大切なことは分かりますが、多くの人が待っている場合は、臨機応変に対応してもらいたいです。                                                                   | 本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。<br>ご指摘をいただいた年金事務所で事実確認を行ったところ、当日は月曜日であったため、来訪されるお客様が多く、待ち時間が長くなってしまったものでした。<br>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<br>ケース | 家族の年金相談の付き添いのため、年金事務所を訪れました。受付の担当の方は、顔見知りの方への対応は笑顔が見られたのですが、初めての方には笑顔が無く、冷たい雰囲気を感じました。不安で来ている人が多いので、安心できるよう、誰に対しても笑顔で対応してほしいです。                     | 本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。<br>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、対応した職員に対し、お客様から誤解を受けることのないよう、来訪されるすべてのお客様へ、親切、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。                                              |
| C<br>ケース | 従業員の被扶養者の届け出をするため、年金事務所を訪れました。前回、添付書類が不足していたため、再度、提出にきましたが、前回必要だと言われた以外の書類が足りず、また書類を持ってこなくてはならなくなりました。必要な書類は、漏らさず伝えてください。また、窓口の方には、責任を持って対応してほしいです。 | 本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。<br>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、対応した職員に対し、マニュアル等の再確認及び徹底をすること、また、お客様には誠意をもって、分かりやすい説明と親切、丁寧な対応を行うよう指導しました。                                     |

| お客様の声            |                                                               | 個別対応事例                                                                                                        |
|------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D<br>ケ<br>ー<br>ス | 年金相談のため、年金事務所を訪れました。複合施設内の案内が分かりにくく、お年寄りが年金事務所までたどり着けるのか疑問です。 | 本件は、ご意見箱に投函されたお客様からのご指摘です。<br>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た、わかりやすい表示を行うなど、より一層の改善に努めることとしました。 |

(照会先)

サービス推進部

お客様の声グループ長 宇津木 伸孝

お客様の声グループ 作山 やよい

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3177)