

平成 28 年 4 月 12 日

日本年金機構相談・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28年2月1日～2月29日受付分

平成28年2月1日から2月29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	子の年金手帳の再交付手続きをするために、年金事務所を訪れました。 窓口で声をかけて対応してもらいましたが、最初に出てきた職員も、交代した職員も立ったままの対応でした。着席を勧める配慮がなく、不親切に感じました。	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に確認したところ、短時間で終わる用件と判断したため、着席を勧めずに対応をしたとのことでした。年金事務所ではご指摘を真摯に受け止め、担当課の職員に対し、待合室の混雑状況を確認しながら、おかけになってお待ちいただくようお願いするように周知しました。
B ケ ー ス	控除証明書について問い合わせるために、年金事務所に電話をしました。 私が書類の名前を言い間違えたことを、何度も確認され不愉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、担当課の職員に対して、電話対応における接遇マナーを再度周知しました。
C ケ ー ス	親の源泉徴収票の再発行を依頼するために、年金事務所に電話をかけました。 対応した職員に「再発行してあげます」といわれました。できないことを特別にしてくれたのであれば、感謝するべきだと思いますが、日本年金機構が全国一律で行っているサービスに対して、「してあげます」という言い方をするのは上から目線であり、対応が悪いと感じました。	本件は、ブロック本部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、担当課の職員に対して、お客様の心情に配慮した対応を行うように周知しました。

(照会先)

相談・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 近藤 まな

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 1003)