

平成 28 年 5 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3月1日～3月31日受付分

平成28年3月1日から3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での相談などに関する「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	賞与支払届に関して問い合わせるため、年金事務所に電話をしました。 その際に、対応した職員の接遇の質が低いと感じました。私人同士でやり取りしているような対応で、相槌も相手に対して失礼な言葉遣いでした。	本件は、年金事務所にお手紙で寄せられたお客様からのご指摘です。 いただいたご指摘を真摯に受け止め、相手の立場に立った話し方を心がけること、相槌にも気を配ること等、接遇の向上について周知しました。
B ケ ー ス	年金相談をするために、予約をしてから年金事務所に行きました。9時に予約していたのに、呼ばれたのは9時10分頃でした。私が待っている間に、後から来た人が先に呼ばれていました。これでは予約制の意味がないと思います。	本件は、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に確認をしたところ、窓口の担当の不手際でお客様と同じ時間に来所した次の受付番号者のお客様を先にご案内してしまったとのことでした。お客様からのご指摘を真摯に受け止め、今後の対応に関して注意喚起を行いました。
C ケ ー ス	年金証書の再発行をするために、年金事務所に行きました。 総合窓口で、年金相談・手続受付票に記入して待つように言われたので、記入して座って待っていました。 ところが、再度総合窓口に呼び出されて、「こちらで手続きをします」と言われました。最初から再発行を希望する旨を伝えていたのに、わざわざ二度受付するのは時間の無駄だと思います。	本件は、年金事務所の窓口で寄せられたお客様からのご指摘です。 総合窓口で円滑な対応ができなかった事について、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、的確なご案内を行うよう周知しました。

(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)