

平成28年 7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5月受付分

お客様から寄せられた年金事務所の窓口対応等に関する「お客様の声」を受け、日本年金機構で実施した主な個別対応の内容を公表します。

お客様の声		個別対応の内容
1 窓口対応	年金事務所へ訪問した際に、受付にいた職員の対応が良くありませんでした。私が相談内容を伝えている途中で、話をさえぎって相談ブースへの案内を始めました。相談に来ている人の話は途中でさえぎらず、最後まで聞き取ってから対応するべきだと思います。	<p>【指摘内容】 窓口対応の態度が悪い。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所ではお客様のお話をさえぎらずにお聞きし、適切な案内を行うように指導しました。</p>
2	年金事務所へ訪問した際に、内部で事務を行っている職員の態度が良くありませんでした。 窓口対応をしていた職員が、内部で事務を行っている職員に相談するために奥に下がりました。その際に、相談している内容が待合スペースまで筒抜けになっていて大変不快でした。	<p>【指摘内容】 内部で事務を行っている職員の態度が不快だ。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、職員全員に注意喚起を行い、お客様に配慮した対応をするように周知しました。</p>
3 施設	年金事務所を訪問した際に、入り口に灰皿が設置されていました。 受動喫煙の可能性があるため、喫煙場所をこのような場所に設置するべきではないと思う。	<p>【指摘内容】 喫煙所の設置場所が不適切だ。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、年金事務所敷地内を全面禁煙とすることを決定しました。同日、年金事務所玄関横に設置していた灰皿を撤去しました。</p>

(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 3177)