

平成 28年 8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6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、職員の対応が良くありませんでした。 書類の書き方などを教えていただいたので、最後に「ありがとうございました」とお礼を言いましたが、聞こえていたはずなのに無視されてしまい、不快な思いをしました。
2		年金事務所へ訪問した際に、職員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。 待合スペースで呼ばれるのを待っていたところ、執務室から笑い声や雑談が聞こえてきて、不愉快な気分になりました。
3	電話対応	年金事務所へ電話で問い合わせた際に、職員の態度が良くありませんでした。 問い合わせしている内容を最後まで聞いてもらえず、話をさえぎられました。また、こちらが聞いたことに対して、黙りこむなど、電話対応の姿勢を見直すべきだと思います。

(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)