

平成28年9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7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     | 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。失礼な言葉づかいで話し、また、丁寧に欠けた対応で大変不快な思いをしました。                                                 | 【指摘内容】<br>職員の接遇態度が悪く不快な思いをした。<br><br>【対応】<br>該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様に不快ととられるような言葉づかいをなくし、好感をもたれる対応を行うように、職員に周知徹底しました。           |
| 2     | 窓口対応<br>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。専門用語を使って次々に説明されたため、聞きたい情報が得られず、不快な思いをしました。きちんとこちらの話を聞いてから、分かりやすい言葉で説明してほしいです。 | 【指摘内容】<br>職員の説明が一方向的で不快な思いをした。<br><br>【対応】<br>該当の年金事務所では、職員の態度で不快な思いをされたことについてお詫びし、お客様のお話をしっかりと聞いたうえで、分かりやすく丁寧な説明をするように職員に周知徹底しました。 |
| 3     | 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。職員の声が大きく、説明が威圧的に感じられました。                                                              | 【指摘内容】<br>職員の声が大きく威圧的に感じられた。<br><br>【対応】<br>該当の年金事務所では、お客様の立場に立って分かりやすく丁寧に対応をするように、職員に周知徹底しました。                                     |

(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 3176)