

平成28年10月13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8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、職員の説明が良くありませんでした。私の質問に対する職員の説明が分かりにくいと感じました。相談者は年金について、まったく素人であることを理解したうえで、もっと親切・丁寧な対応をしてほしい。	【指摘内容】 説明が分かりにくかった。 【対応】 該当の年金事務所では、職員に対し、お客様の立場を理解し、分かりやすい言葉で丁寧に説明するように、周知徹底しました。
2		年金事務所に訪問した際に、職員の態度がよくありませんでした。何度か手続きに足を運んでいますが、忙しいからと言って、言葉遣いが悪くぞんざいな対応をされる。対応を改善してほしい。	【指摘内容】 職員の態度が悪い。 【対応】 該当の年金事務所では、職員に対し、不快ととられるような言葉遣いをなくし、丁寧に対応するように周知徹底しました。
3	電話対応	年金事務所へ電話をした際に、職員の対応が良くありませんでした。言葉遣いは丁寧でしたが、口調が高圧的で不快に感じました。	【指摘内容】 職員の態度が高圧的で不快だ。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様のご指摘を真摯に受け止め、職員に対し、接遇・マナーを周知徹底しました。

(照会先)

相談・サービス推進部

お客様の声グループ長 東方 武志

お客様の声グループ 近藤 まな

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3176)