

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9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。 名刺を貰えず、対応も無愛想だったため、質問が出来るような状態ではありませんでした。 【指摘内容】 職員の接遇態度が悪かった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、必ず年金相談の窓口対応時には名刺を渡すこと、電話・窓口のマナースタンダードを守ることを職員に周知徹底しました。
2		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。 説明が上から目線で、対応もぶっきらぼうだったため、不快に感じました。 【指摘内容】 職員の態度が不快だった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、職員に対して研修を行い、応接態度を改善するように指導しました。

(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)