

平成29年1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11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。 友達と話そうなくだけた口調で対応され、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「言葉づかい・話し方」の研修を行いました。
2	電話対応	年金事務所へ電話した際に、職員の対応が良くありませんでした。 何度も聞き返したり、電話を切るときも乱暴で、感情的な対応だと感じました。 【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、職員にお客様の立場に立って対応するように指導しました。
3	電話対応	年金事務所へ電話した際に、職員の対応が良くありませんでした。 問い合わせた内容に対して断定的に、強い表現・言葉を使って説明され、冷たく感じました。 【指摘内容】 職員の対応が冷たい。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様からのお問い合わせ内容はよく聴取し、お客様の立場に立って対応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)