

平成29年2月14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12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	【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、職員に対してお客様のプライバシーに配慮した声量で説明を行うように指導しました。
2		【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、お客様の立場に立って、親切丁寧に対応するように指導しました。
3		【指摘内容】 職員の説明があいまいだった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様からのお問い合わせ内容をよく聴取し、お客様にわかりやすく、誤解を招かない言葉遣いを心がけ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)