

平成29年3月10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29年1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。一度で手続きが完了しなかったため、後日改めて訪問することになったのですが、再度の訪問を促す態度が高圧的で、こちらが一方的に悪いと決めつけられているように感じました。	【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、的確かつ丁寧な説明を心がけるように、指導しました。
2	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。上から目線で対応され、また、投げやりに対応しているように感じられ、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、お客様の立場に立って相手を不快にさせないように心がけるように指導しました。
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。笑いながら対応しているように聞こえ、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、お客様の立場に立って相手を不快にさせないように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)