

平成29年4月12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2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	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。相談中に私の携帯電話を使用し、外部の方と連絡を取ってもらっていましたが、用件が終わったところで、私に確認もなく電話を切られました。切る前にひとこと確認してほしかった。	【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心がけるように指導しました。
2	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。依頼した内容に関して職員から質問を受けたのですが、問い詰め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、お客様の立場に立って相手を不快にさせないよう心がけるように指導しました。
3	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。無愛想な態度で、不愉快に感じました。	【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
お客様対応グループ長 佐川 明人
お客様対応グループ 井口 朋也
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3175)