

平成29年5月16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3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。説明をしてもこちらの要望が伝わらず、時間がかかりました。対応する態度や目つきも悪かったです。十分な指導と教育をした上で利用者の対応をさせるべきだと思いました。	【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。
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。職員に説明を求めたところ、以前説明したから再度の説明は行わない、と一方的な対応をされました。	【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 年金事務所から電話がきた際に、職員の対応が良くありませんでした。怒鳴りつけるような話し方でした。	【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)