

平成29年9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7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	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。 年金事務所の担当者は、当方が社労士なのにそんなこともわからないのか、という口調で対応されました。	【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電話対応を行う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。 電話を保留にせず、周囲の職員と話す声が丸聞こえでした。	【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、電話対応を適切に行うように指導しました。
3	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。 総合受付の職員が威圧的で、上から、バカにしたような態度でした。	【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た親切、丁寧な対応を行う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 3176)