

平成29年10月13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8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	年金事務所へ相談予約の電話をした際に、職員の対応が良くありませんでした。 以前から相談している件なのに、必要書類の案内が無く、予約の上来訪したのに手続きが完了しませんでした。 【指摘内容】 職員の説明が不足していた。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、予約相談の受付時には必要書類のご案内を徹底す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。 こちらの質問を最後まで聞かず、さっさと電話を切ろうとしました。 【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、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。 終始上から目線の対応で、早口で説明されました。 【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 齋藤 達也
(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3176)