

平成29年11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9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	年金事務所へ電話をした際に、職員の対応が良くありませんでした。 職員自身がすぐに答えられない内容で、確認に長い時間をかけられました。そうであれば、調べてから折り返してほしかった。 【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、電話対応を適切に行う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。 「繰上げ請求を希望するか」質問されましたが、繰上げ制度の概要説明がなかったため、質問に答えられませんでした。 【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、的確かつ丁寧な説明を心がけるように、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。 面倒くさそうな仕草で、態度も高圧的だったため不愉快な気持ちになりました。 【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)