

平成29年12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10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 年金事務所から電話がかかってきた際に、職員の対応が良くありませんでした。 担当者が不在だったため、電話に出た者と話をされましたが、その際のやりとりが配慮に欠けるものでした。	【指摘内容】 職員の対応が配慮に欠けていた。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、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。 上から目線で説明がわかりにくく、また身なりが適切ではなく残念でした。	【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、接客にふさわしい身だしなみ、お客様の立場に立った分かりやすい説明と、親切、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。
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。 長い時間待たされたうえ、呼出し機械の操作誤りにより順番を抜かされました。 とても不愉快な気持ちになりました。	【指摘内容】 職員の接客態度が悪かった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、職員に機器の取り扱いについて注意喚起を行い、各担当者間の連携を徹底す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 齋藤 達也

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3176)