

平成30年1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11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 年金事務所に電話をした際に、職員の対応が良くありませんでした。対応した職員の言葉づかいも丁寧でなく、質問した内容がわからず、何も説明なしに何分も保留の状態でした。	【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受け、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。総合受付と相談ブースの役割が重複していて、効率的でないと感じました。	【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受け、お客様の立場に立った効率的な対応を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、職員の身なりが適切ではなく不快でした。	【指摘内容】 職員の身なりが不快だった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、接客にふさわしい身だしなみを心がけるよう指導しました。

(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)