

平成30年2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12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。わからないことについて確認すると、いかにも上から目線な横柄な態度で説明されました。	【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、丁寧な電話対応を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。対応した職員が敬語を使わず、私のことを見下しているんだと感じ、悲しい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て相手を不快にさせないように心がける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。書類に不備があっただけで、職員から気分を害する表現の言葉をかけられました。	【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ように心がけ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)