

平成30年3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30年1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。担当職員は、一方的に制度の説明を始め、上から目線でプライバシーに関することはずけずけと入り込んできたので不快になりました。 【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、丁寧な電話対応を行うように指導しました。
2	電話対応	年金事務所から電話があった際に、職員の対応が良くありませんでした。その職員は高圧的で上から目線、人の話は聞かず自分の話を押し付けてきました。人生の先輩として、不愉快になりました。 【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、丁寧な電話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、職員の対応が良くありませんでした。届出用紙が欲しい旨を通りがかった職員に伝えたところ、一言も発せず、呼び出しボタンを押して立ち去って行きました。「少しお待ちください」などの何か一言があるべきだと思います。 【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、丁寧な窓口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)