

平成30年4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2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、話を途中で遮るので、回答が的外れのうえ、大声で偉そうに話す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	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、とても嫌な気分になりました。 【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うけ、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。
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。こちらの質問に対して、こんな簡単なことは聞かないでほしいというような表情や態度をされて不快になりました。 【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 3173)