

平成30年5月15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3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、こちらの内容を聞かず、一方的に話すので、とても嫌な気分になりました。 【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、職員の対応が良くありませんでした。 職員が別の職員に怒鳴りつけており、待合で待っている人が多くいるなかで怒鳴り声がフロアに響き、とても不快になりました。 【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。 担当職員は、早口なうえ高圧的で、清潔感もなく、とても不快になりました。 【指摘内容】 職員の態度・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、お客様の立場に立った親切、丁寧な窓口対応を行い、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 3173)