

平成30年8月14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6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、こちらは忙しいというように聞く耳を持たない態度に気分が悪くなりました。 【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、名前を名乗ることなく、めんどくさそうに対応し、途中から早口で敬語も使わなくなり、とても気分が悪くなりました。 【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。担当職員は、名刺も渡さず、無愛想で、的を外れた相談になり、日を改めることにしました。不安な気持ちで来所する人達の気持ちになってほしいと思いました。 【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、丁寧な窓口対応及び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 3173)