

平成30年10月16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8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	事務センターに電話をした際に、職員の対応が良くありませんでした。 担当職員は、名前を名乗らず、あいまいな説明をしてきて、電話対応が終わると乱暴に電話を切りました。もっと丁寧にお客様対応し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】 該当の事務センターでは、お客様からのご指摘を受け、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、届出に不備があるということで訂正するよう求めてきましたが、自分たちの都合ばかり押し付けて大変不愉快になりました。もっとお客様に寄り添った対応し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受け、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	年金事務所を訪問した際に、職員の対応が良くありませんでした。 担当職員は、不機嫌そうで、こちらが質問をしないと説明をしてくれませんでした。わからないなかで、不親切な対応をされ、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受け、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 鈴木 澄子

お客様対応グループ 齋藤 達也

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3173)