

平成30年11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9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「一般的な話は年金ダイヤルにかけてほしい」と、一般的な相談内容ではないにもかかわらず、年金ダイヤルを案内してきました。もっと丁寧にお客様対応を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、言葉遣いが悪く、こちらの質問に不親切な対応をされ、とても不愉快な気持ちになりました。	【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。
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、喧嘩腰で、あまりに配慮のない受付対応でした。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)