

平成31年2月18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12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、こちらの質問に即答できず、確認のため電話を保留にして長時間待たされました。折り返しの電話をするなど、もっとお客様の立場に立った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	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、上から目線で、途中から敬語を使わなくなりました。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。
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、機嫌が悪く、早口で難しい書類の書き方を丁寧に説明してくれませんでした。とても悲しい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。

(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 3175)