

平成31年3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31年1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、事務的かつ早口で、淡々と上から目線で説明してきました。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。予約時間が過ぎても呼び出しがなく、こちらから声を掛けて、年金相談が始まりましたが、担当職員は、申し訳なさそうにしていまませんでした。もう少し誠意ある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、こちらの書類の不備について、無愛想な話し方で、親切に説明してくれませんでした。とても嫌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。

(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)