

平成31年4月12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2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。 こちらの質問に対し、長く待たされたあげく、たらい回しにされ、電話代がかかっているという意識がありませんでした。 少しでも改善してほしいと思います。 【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、あいづちの際、「うん、うん」と見下したように言い、それだけで不愉快なのに、一方的に話を打ち切りました。とても腹が立ちました。 【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、一方的で横柄に話し、こちらの質問に対し、途中で遮って聞い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)