

令和元年5月17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3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、家族が亡くなったにも関わらず、お悔やみの言葉もありませんでした。相手の心に寄り添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	窓口対応 年金事務所を訪問した際に、職員の身なりが不適切でした。担当職員は、清潔感がなく、とても不快になりました。窓口で接客をする以上、最低限お客様へ生理的に不快な思いをさせないようするべきだと思いました。	【指摘内容】 職員の身なりが不適切だった。 【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘をうけ、お客様を不快にさせないよう、適切な身なりをする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、派手な身なりで、言葉遣いも悪く、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)