

令和元年7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

令和元年5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、上から目線で事務的であり、責任感がないように感じられました。もう少しお客様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、職員の対応が良くありませんでした。 担当職員は、早口でまくしたてるように説明し、こちらが質問すると嫌な顔をしました。とても残念に感じました。 【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、清潔感がなく、目も合わせず、こちらが質問しても、途中で打ち切られました。とても気分が悪くなりました。 【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)