

令和元年8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

令和元年6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、電話の取次ぎ先をよく理解せず、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。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。階段ですれ違っても挨拶もなく、また、待っている間に職員がカウンター越しにいらんでおり、不快な思いをしました。	【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。初めての手続きで分からないことが多かったにもかかわらず、待たされた上に、相手の立場に立たず不親切な対応で、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)