

令和元年9月13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7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、専用ダイヤルがあるため年金事務所へ電話しないようにとの説明で、不快に感じました。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。 受付時間中にもかかわらず、複数人で雑談をしており、見ていて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。 初めての手続きでわからないことが多いにもかかわらず、きちんと説明せず面倒そうな態度で、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)