

令和2年1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

令和元年11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。私の質問に対し、早口で雑な回答であったため、理解できませんでした。また、納得できるまでの回答を得られず、不快な思いが残りしました。今後、改善するよう求めます。	【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、態度も悪く、話し方もぶっきらぼうで不快でした。再度、来訪した際も同じ職員でしたが、当日も同じ態度で説明も不足していました。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、こちらの質問に対し、理由も言わず「わかりません」と答え、その後の電話での説明も二転三転して頼りないものでした。お客様を意識してもっとしっかりし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 米倉 克也

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 3171)