

令和2年5月25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2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。職員の対応は一般的な回答のみで具体的な説明がなく納得できないものでした。また対応も配慮がなく不快に感じました。今後の対応方法を改善してほしいと思います。	<p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【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。</p>
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。私が相談している途中で他のお客様の対応が必要になったとしてあしらうような態度をされました。後回しにされて不快な思いが残りました。もっと配慮のある対応をしてほしいと思いました。	<p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【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。</p>
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。年金の手続きの途中で周りに聞こえるような大きな声で質問されて悲しい思いをしました。また、説明する際も面倒そうな態度でした。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す。	<p>【指摘内容】 職員の態度が不快だった。</p> <p>【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。</p>

(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 2626)