

令和2年7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2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	年金事務所に電話した際に、職員の対応がよくありませんでした。保険料の免除の手続きについて質問をしたが、私が知りたい内容ではなく的外れな回答でした。また、電話の終わりの際も、挨拶もなく横柄な態度でした。お客様対応の向上を求めます。	<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。年金請求の手続きについて相談したところ、書類を渡すだけで記入方法についての説明もなく、質問しようとしても遮られとても不快な気分になりました。	<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。対応する際も渋々といった態度で言葉遣いも馴れ馴れしく丁寧さが感じられませんでした。職員に指導するとともに今後の改善を求めます。	<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)