

令和3年2月12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12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	【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		【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		【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 2626)