

令和3年11月19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3年9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 | <p>質問があつて年金事務所に電話しました。対応された職員は、こちらの話をよく聞こうとせずに、先に自分の言い分を述べてきましたので、こちらの話を十分聞いてから対応してほしい。</p> <p>【指摘内容】 職員の対応が不満だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな電話対応を行うように指導しました。</p> |
| 2 | 電話対応 | <p>国民年金の学生納付特例のことで年金事務所に電話しました。対応された職員が横柄で、早々に電話を終えようと感じられ、不快な対応だったので改善してほしい。</p> <p>【指摘内容】 職員の対応が不満だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねいな電話対応を行うように指導しました。</p> |
| 3 | 窓口対応 | <p>年金相談のため年金事務所に行きました。対応された職員の話し方が、友達でもないのに馴れ馴れしく、上から目線の対応だったので改善してほしい。</p> <p>【指摘内容】 職員の対応が不満だった。</p> <p>【対応】 該当の年金事務所では、お客様からのご指摘を受け、お客様の立場に立った親切、ていねい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 古賀 裕規

お客様対応グループ 須田 秀弥

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2606)