

令和4年1月21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	<p>社会保険の事務手続きを確認するため年金事務所に電話しました。対応してくれた職員の話し方がそっけなく感じられ、対応が悪かったので指導してほしい。</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>国民年金保険料のことでの年金事務所に電話しました。対応してくれた職員の話し方が、上から目線で不快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>国民年金制度の説明を聞きたくて年金事務所に行きました。受付の職員に用件を伝えたところ、ぶっきらぼうに担当課を案内されたので驚きました。担当課の職員は親身に話してくれて、全体的にはいい雰囲気だっただけに残念です。</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)