

令和4年3月18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4年1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
ケ イ ス 1	年金事務所から携帯電話に着信があったため折り返し電話をかけました。電話に出た職員に担当者への取り次ぎを依頼したところ、この職員の対応が横柄でした。もっとていねいな取り次ぎをしてほしかった。	本件は年金事務所に入電されたお客様からのご意見です。 ご指摘をいただいた年金事務所では、担当者への取り次ぎの際にご不快な思いをさせてしまったことについてお詫びをいたしました。 また、本件を全職員に周知するとともに、接遇マナーについて再度徹底するように指導しました。
ケ イ ス 2	国民年金の相談のため、年金事務所を訪れました。マスクをしていたからかもしれません、対応してくれた職員が怒っているような印象を受けました。また、こちらが話している途中に話をさえぎられ、とても気分が悪かったので、対応した職員を指導してほしい。	本件は年金事務所に来訪されたお客様からのご意見です。 ご指摘をいただいた年金事務所では、ご不快な思いをさせてしまったことについてお詫びをいたしました。 対応した職員に、マスクをしていると意思の疎通がしやすくこのような印象を持たれることがあることから十分注意すること、お客様のお話をよく聞いて内容をよく理解したうえで対応するように指導しました。また、本件について全職員に周知しました。

(照会先)

相談・サービス推進部

お客様対応グループ長 古賀 裕規

お客様対応グループ 高橋 勇一郎

(代表電話) 03-5344-1100 (内線 2608)