

令和4年5月20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3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
ケース1	予約をするために、年金事務所に電話をかけました。 電話に出た職員は、まるで他人事のような感じでこちらの話を聞いていました。もっと親身になって対応してほしかった。	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対して、お客様にお詫びしました。(通常、予約を受けた職員と相談対応させていただく職員は異なりますが、このことをご案内した際に、お客様に他人事のようだと受け止められてしまったものと考えております。) 職員に対して、お客様に誤解を与えないように、ていねいに説明するように指導しました。
ケース2	老齢年金の相談のため、年金事務所を訪れました。 受付の職員はこちらの話を少し聞くと話をさえぎり、座って待つように言われました。もつとていねいに対応をしてほしかった。	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対して、お客様にお詫びしました。(案内係の職員がお客様にご用件お伺いしたところ、具体的な相談を始められたため、個別のブースでの相談をお願いしたものです。) 職員に対して、お客様には、ていねいにお願いと説明をする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 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)