

公開
撮影可

平成23年12月13日
(照会先)
品質管理部業務改善グループ 佐々木、渡邊
(電話直通 03-6892-0748)
経営企画部広報室
(電話直通 03-5344-1110)

報道関係者 各位

第3回サービス・業務改善コンテストを実施します

記

1. 日時 平成23年12月17日(土)13:00~15:30(予定)
2. 場所 日本年金機構本部1階 多目的ホール
(東京都杉並区高井戸西3-5-24)
3. サービス・業務改善コンテストの目的及び審査方法
全国の年金事務所等のサービス向上、業務の改善を図ることを目的として、各ブロック本部における予備審査を通過した9取組について、年金事務所長等がプレゼンテーションを行った後、評価を行い、上位3取組について、理事長から表彰を行います。
優れた事例については全国の年金事務所等に展開し、活用します。
4. 当日の進行
13:00~ 理事長挨拶
年金事務所長等のプレゼンテーション
審査 ※撮影不可
15:10メド 表彰式

5. プレゼンテーションを行う9取組

- 「ラクしよう！文書作成！」～文書データの統一化～
- 諸届の返戻作業の時間短縮(返戻付箋のマクロ化)
- お客様相談室における返戻書類の撲滅(0に近づける)
- 「電話対応完全克服マニュアル」で新任職員の電話対応スキルの向上、他
- 在職老齢年金停止額一覧表の活用
- 年金事務所におけるSS向上のための対策
- 事務処理誤り未然防止における事務所検証
- 年金相談給付業務における知識のレベルアップの取組
- 対応予定等管理システムの導入

6. 取材上の注意事項

- ① 当日は、12:45までに、機構本部前に集合お願いいたします。
- ② 正面玄関入口にて受付をしてください。また、建物内では職員の指示に従ってください。
- ③ 駐車場が限られていますので、車での来場はご遠慮ください。
- ④ カメラ撮影は別室で行う「審査」を除いて可能です。また、カメラ位置については、当日現場にてご説明いたします(それ以外の撮影はご遠慮願います。)
- ⑤ 腕章や記者証などのプレス関係者であることを明示するものの着用をお願いいたします。
- ⑥ 職員への取材はご遠慮ください。