

報道関係者 各位

令和3年1月29日
(照会先)
事業企画部
事業企画グループ長 田尻 和広
(電話直通03-6892-0743)
相談・サービス推進部
サービス推進グループ長 坂本 理
(電話直通03-6892-0747)
経営企画部広報室
広報室長 山田 勝
(電話直通03-5344-1110)

令和2年度サービス・業務改善コンテストを 実施しました

記

「サービス・業務改善コンテスト」は、お客様へのサービス向上や業務改善について、各拠点の独自の工夫・自主的な取組を募り、優秀な取組を組織内で共有することで、お客様サービス及び業務品質の向上を図ることを目的とした取組です。

令和2年度は、令和2年12月21日(月)に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止する観点から、出席者を限定の上、テレビ会議システムを利用したリモートにより実施しました。

なお、参加拠点の取組内容とその結果は以下のとおりです。

<各拠点の取組内容と審査結果>

○サービス改善部門

拠点名	取組内容	審査結果
佐賀年金事務所	【外国人留学生向け年金セミナー】 外国人に対する公的年金制度への理解促進と普及活動のため、外国人向け専門学校において、既存資料に英訳を付し、英語解説でのセミナーを実施した。	理事長表彰

鷹巣年金事務所	【わかりやすい窓口案内】 新型コロナウイルス感染症の拡大を防止する観点から、職員の案内なしで目的の窓口に到着できるよう、視覚的にわかりやすい色別のテープによる導線案内を整備した。	副理事長表彰
三宮年金事務所	【Web による年金セミナー】 大学や高校など学生・生徒を対象とした年金セミナーを対面から非対面へ転換するため、教育機関の設備を利用したオンデマンド(録画)配信を行った。	

○業務改善部門

拠点名	取組内容	審査結果
幕張年金事務所	【国民年金保険料納付促進の取組】 国民年金保険料の効果的な納付促進を行うため、国民年金保険料を現金納付されている方に対する口座振替等の届出勧奨の実施結果を詳細に分析する取組を行った。	理事長表彰
室蘭年金事務所	【特別な配慮を有するお客様からの問合せ対応】 特別な配慮を有するお客様からの問い合わせに対し、年金事務所での事務手続きや関係機関の情報など必要な情報を整理し、年金事務所内の共有を図った。	副理事長表彰
岐阜北年金事務所	【年金給付審査職員の育成】 年金給付業務を担当するお客様相談室職員を対象とし、年金給付の審査事務を正確かつ迅速に行えるよう、OJT による効果的な実務指導を行った。	

以上