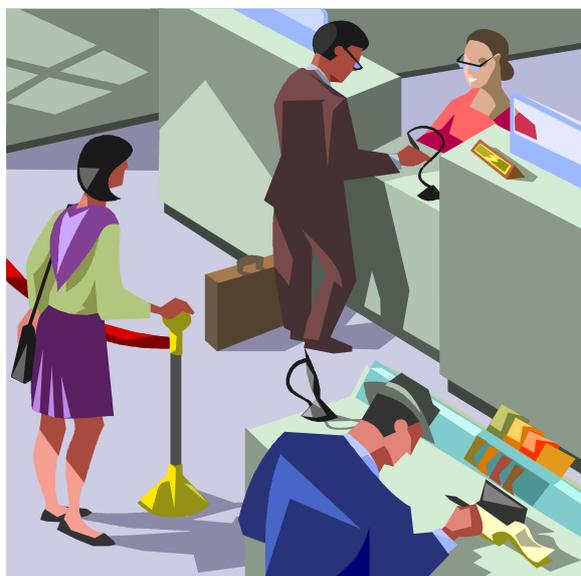


年金相談マニュアル

本編（来訪）



目 次

| | |
|------------------------|------|
| 第1章 総則 | 1 |
| 第1節 目的 | 1 |
| 第2節 相談にあたっての基本姿勢 | 1 |
| 第3節 相談対象者の範囲 | 2 |
| 第4節 連絡体制 | 2 |
| 第5節 来訪相談の受付時間 | 3 |
| 第2章 事務処理 | 4 |
| 第1節 来訪～受付の流れ | 4 |
| 第2節 基本的対応の流れ | 7 |
| 第3節 相談の順序 | 7 |
| 第4節 相談対象者の確認 | 8 |
| 第5節 相談内容の把握及びデータ収集 | 9 |
| 第6節 回答 | 11 |
| 第7節 出力帳票等の交付 | 12-1 |
| 第8節 氏名索引にかかる留意事項 | 13 |
| 第3章 投書等 | 13 |
| 第4章 統計 | 13 |
| 第5章 年金相談関係文書の保存 | 13 |
| 第6章 相談窓口体制の充実 | 13 |
| 別添1 留意事項 | 14 |
| 別添2 交付（再交付を含む）帳票及び留意事項 | 22 |
| 別添3 様式集 | 25 |
| ○ 年金相談・手続受付票 | 26 |
| ○ 委任状 | 28 |
| ○ 別紙1 年金受給要件に関する確認事項 | 30 |
| ○ 別紙1-2 年金受給要件に関する確認事項 | 32 |
| ○ 別紙2 計算シート | 34 |

| | | |
|--------|----------------------------------|------|
| ○ 別紙3 | 老齢基礎年金の受給要件についてのご確認事項 | 36 |
| ○ 別紙4 | 年金をお受けになっていない方!!このような期間はありませんか? | 38 |
| ○ 別紙5 | 私の履歴整理表(ご本人様用) | 40 |
| ○ 別紙6 | 私の履歴整理表(ご夫婦用) | 42 |
| ○ 別紙7 | 国民年金 老齢基礎年金支給繰上げ請求にかかる注意点(一部繰上げ) | 43-1 |
| ○ 別紙8 | 国民年金 老齢基礎年金支給繰上げ請求にかかる注意点(全部繰上げ) | 43-2 |
| ○ 別紙9 | 再来所確認シート | 43-3 |
| ○ 別紙10 | 優先受付票 | 43-4 |
| ○ 別紙11 | 郵送確認シート | 43-6 |
| ○ | 正確用源泉徴収票交付依頼票 | 44 |
| ○ | 年金決定通知書・支給額変更通知書再交付依頼票 | 45 |
| ○ | 給付証明書交付依頼票 | 46 |
| ○ | 年別内訳書交付依頼票 | 47 |
| ○ | 返納金納付書再交付依頼票 | 48 |
| ○ | ねんきん定期便停止申出登録・取消処理票 | 49 |
| ○ | 社会保険料(国民年金保険料)控除証明書作成依頼票 | 50 |
| ○ | 死亡保留処理票 | 51 |
| ○ | ファクシミリ送信票 | 52 |
| 別添4 | 来訪相談窓口管理運営マニュアル | 52-1 |
| 別添5 | マナースタンダード実践テキスト | 53 |
| 別添6 | モニタリングの実施にあたって | 93 |
| 別添7 | 企業年金連合会が支給する年金の裁定請求書未提出防止対策について | 97 |

第1章 総則

第1節 目的

このマニュアルは、来訪相談業務に関し、その基本的な事項について定め、もって来訪相談業務の円滑かつ適正な遂行と年金受給者等の個人情報等の保護に資することを目的とする。

第2節 相談にあたっての基本姿勢

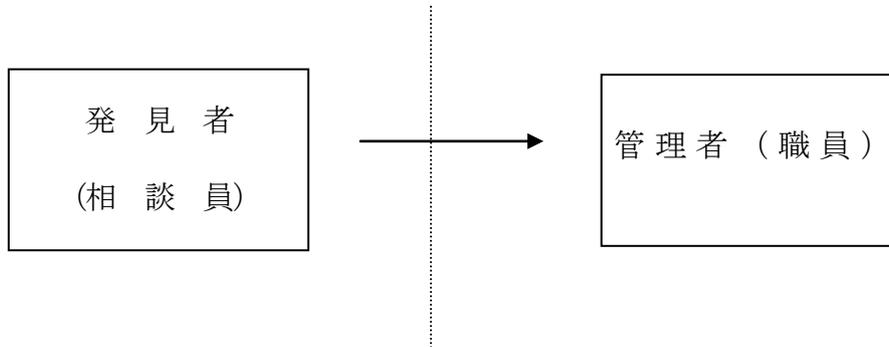
年金相談にあたり相談担当者は、相談者に対し懇切丁寧に応対することはもとより、年金制度が国民の老後の生活を支える支柱として重要な役割を果たすなど国民生活に極めて密接な結びつきを有しているものであることを十分理解し、相談者の立場に立った真摯な態度での応対が望まれる。

コンピューターによる情報処理の発達とともに、プライバシー保護の重要性が提唱されているが、このような社会的背景もあり、年金相談の応対には、相談者個人の秘密保持に細心の注意をもってあたることとなる。

なお、データ提供等にあたっては、「日本年金機構個人情報保護管理規程（規程第13号）」に準じて行うものとする。

2 WM等不具合の場合の連絡

WM（窓口装置）の不具合のときは、次により連絡・対応する。



第5節 来訪相談の受付時間

| 実施日 | 実施時間 |
|-----------------------------|-----------------|
| 月曜日（休日の場合は翌日）※ | 午前8時30分～午後7時00分 |
| 火曜日～金曜日 ※ | 午前8時30分～午後5時15分 |
| 毎月第2土曜日 （一部の年金相談センターを除く） | 午前9時30分～午後4時00分 |

※ ただし、国民の休日及び年末年始の休日を除きます。

第2章 事務処理

第1節 来訪～受付の流れ

| 流れ | 会話事例 | ポイント |
|--|---|---|
| <p data-bbox="229 421 450 450"><お客様入室></p> <div data-bbox="240 510 437 629" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">挨拶 (お迎え)</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div data-bbox="240 712 437 824" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">用件を 伺う</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div data-bbox="240 887 437 1005" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">発券等</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div data-bbox="240 1850 437 1968" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">呼び出し (ボイスコール)</div> | <p data-bbox="496 517 775 546">「おはようございます。」</p> <p data-bbox="496 562 668 591">「こんにちは。」</p> <p data-bbox="496 707 1043 736">「本日は、どのようなご相談でございますか。」</p> <p data-bbox="483 898 1058 1263"> ☆ 発券機にて2種類以上の発券が可能な場合 「かしこまりました。」 → 「<u>年金相談</u>」の方、「<u>届出・再交付依頼</u>」の方 ・「年金相談・手続受付票」「受付番号」を配布する。 「こちらの受付票に、記入していただき、おかけになってお待ちください。受付番号でお呼びいたしますので、ご了承願います。」 </p> <p data-bbox="483 1330 1058 1794"> ☆ 発券機にて1種類の発券のみ可能な場合 → 「<u>年金相談</u>」の方 ・「年金相談受付票」「受付番号」を配布する。 (メッセージ同上) → 「<u>届出・再交付依頼</u>」の方 ・「年金相談・手続受付票」を配布する。 「こちらの受付票の基礎年金番号・年金コード、氏名、生年月日、住所の欄を記入していただき、受付までお持ちいただくようお願いいたします。」 </p> <p data-bbox="496 1854 1058 1935">「お待たせいたしました。○番のお客様、○番のブースにお入りください。」</p> | <p data-bbox="1086 517 1374 640">○ 立って、お客様とアイコンタクトする。 ○ 笑顔でお迎えする。</p> <p data-bbox="1086 898 1390 978">○ 物の受け渡し、示し方を丁寧にする。</p> <p data-bbox="1086 1854 1390 1977">○ ボイスコールとは別に、お客様を案内する。 ○ 笑顔で対応する。</p> |

1 資格要件・納付要件の確認

年金の受給権発生の基準となる請求者の年齢要件、資格要件、納付要件のうち資格要件と納付要件については、とりわけ重要であることから相談や請求書を受理する際に十分な確認が必要である。

(1) 被保険者記録の確認

本人が申し立てた職歴と被保険者記録を突合し、記録の漏れがないか確認する。

来訪相談にあたっては、（制度「共通」届書コード090または090-1）で氏名索引を行い、統合されていない被保険者記録がないか確認する。

- 現姓及び旧姓で索引
- 氏名の「よみがな」等に注意

他の職歴が記載されているときは、職歴審査照会（制度「健保厚年」届書コード020-110）を行い、確認できないときは資格照会を行う。

* 船員保険の仮年金番号（9000-000000）に収録された昭和45年6月1日前の被保険者記録について

仮年金番号に収録された被保険者記録は、氏名・生年月日が一致した場合でも、昭和45年6月1日前の全ての職歴を記入し、機構本部に照会し、その回答をもって本人の被保険者記録とすること。

収録された結果は、調査確認を行っていない段階では、全て本人記録と特定されていないことから、相談対応の過程で安易にハードコピーや被保険者記録照会回答票（096-1）を相談者に交付してはならない。

(2) 受給要件の確認

① 「老齢給付」「遺族給付（長期要件）」

保険料納付済期間＋保険料免除期間＋合算対象期間 \geq 25年

- 国民年金保険料一部免除については、承認された期間の一部が未納の場合は1号未納期間となる。
- カラ期間を確認するときは、戸籍により婚姻期間を確認し、配偶者が共済組合員の場合は「加入期間確認通知書」で共済期間を確認する。
- 昭和61年4月以降の第3号被保険者期間の届出漏れについては、該当届及び特例届の届出を指示する。

- ② 「障害給付」「遺族給付（短期要件）」
 - 初診日または死亡日の属する月の前々月までの期間（ただし、平成3年4月30日までに初診日があるときは、直近基準月）で納付要件を確認する。
 - 3分の2要件または、直近1年要件のどちらかに該当するか。（初診日が65歳以降については、直近1年要件は不可）
 - 初診日以降に遡って未納期間を納付したものは、期間として参入しない。
- ③ 資格期間が不足のとき
 - 職歴審査・資格照会・カラ期間の確認などを行ったうえで不足月数を算出する。
 - 国民年金または厚生年金保険の高齢任意加入することで要件を満たせるか確認する。
 - あと何月加入すると受給権が発生し、年金額がどの程度になるか説明したうえで任意加入の手続きについても説明をする。
 - 最終的に期間が不足している場合で、昭和16年4月1日以前に生まれた人は、厚生年金保険の被保険者期間が5年以上あれば脱退手当金の支給が可能である。

2 年金請求の留意点

(1) 繰上げ・繰下げについて

- 生年月日により減額率・増額率の率が違うので注意する。
- 繰上げ請求のデメリットは、必ず説明する。
- 申出日が受給権発生日であることから、支給開始月は申出日の翌月からであること。
- 昭和16年4月1日以前の生まれの人は、増額率が年単位であることから誕生月を過ぎて請求すると不利になるので早めに請求させること。
- 65歳以降に他年金を受給しているときは、繰下げの申出は行えない。
- 昭和17年4月2日以後生まれの老齢基礎年金・老齢厚生年金繰下げ待機者に他年金の受給権が発生した場合で受給権者となった日以後に繰下げの申出を行う時は、「繰下げ申出日」は他年金の受給権者となった日、「支給開始月」は実際の繰下げ申出日の属する月の翌月からとなり、通常の繰下げと異なるので注意する。

(2) 年金請求受付時に確認する事項

- 戸籍等の交付日は、受給権発生日以降か。
- 加給年金額対象者・振替加算対象者がいるときは、戸籍謄本、住民票、所得証明が添付されているか。
- 氏名のふりがなが通帳のふりがなと一致しているか。
- 金融機関の支店名の読み方を確認したか。
- 住所が異なる場合や事実婚のときに生計維持関係を確認しているか。
- 扶養親族等申告書は押印されているか。

(3) その他

① 長期加入者特例または障害者特例について

長期加入者特例は資格喪失が条件であるため、受給権発生時に在職中であるときは、退職改定後に定額部分が発生し、障害者特例については、請求日の翌月から定額部分が支給されるため、受付日に留意する。

② 時効について

受給権発生が遡り、時効消滅する期間がある場合は、支分権時効により支払いが消滅することの説明を行う。

3 年金見込額照会の留意点

本人以外の相談の場合には、「委任状」がある場合、または相談者が家族である場合には「身体の障害などの理由により本人が相談できないこと」が確認できる場合に限って回答する。

(1) 老齢給付

- ① 資格要件、納付要件を満たしていることを確認する。
- ② 見込額試算時において50歳以上であることを確認する。
- ③ 試算条件を確認する。
 - 受給権発生年月時点で在職中か。
 - 退職年月日はいつか。
 - 再就職の予定はあるか。
 - 加給年金額対象者がいるか。
 - 振替加算対象者か。
 - 雇用保険の給付を受けるか。
 - 繰上げ・繰下げをするか。
- ④ 見込額の回答を交付するときは、回答票に見込額の試算条件をメモして渡すこと。（後日の問い合わせの際に試算条件が確認でき、対応が容易で

来訪相談窓口管理運営マニュアル

1 目的

このマニュアルは、年金事務所（以下「事務所」という。）お客様相談室における年金相談窓口の管理運営に関する基本的事項を定め、年金相談業務の円滑かつ効率的な運営を行うことにより、日本年金機構「お客様へのお約束10か条」の第5条（「ご相談で来所されたときのお待たせ時間は、30分以内とすることを目指します。混雑時でも、お待たせ時間の短縮に努めるとともに、待ち時間の目安を表示します。」）を達成することを目的とする。

2 マニュアルの位置付け

このマニュアルは、年金相談ブースが常時5ブース以上ある中及び大規模事務所を対象として標準的な年金相談窓口の管理運営の指針を示すものであること。

したがって、対象となる事務所においては、本マニュアルを基本とし、事務所実態（年金相談来訪者数及び相談経験を有する職員（特定業務契約職員を含む）数）に応じ最も効率的かつ効果的な業務運営に努めること。

また、対象とならない事務所においても、本マニュアルを参考にして一層の相談円滑化に努めること。

3 年金相談窓口の管理体制

(1) 受付窓口（総合案内）の体制

① 受付窓口主任担当者の設置

ア 相談受付窓口業務を円滑に実施するため受付窓口主任担当者を置く。

イ 受付窓口主任担当者は、年金相談業務に対する全般的知識を有する者とする。

ウ 受付窓口主任担当者の業務

来訪者の相談目的による案内先の仕分け、簡易な届書の受理、再交付申請及び来訪者に対する提出書類の記載事項・添付書類のアドバイスなど受付窓口の総括に関すること。

また、お客様相談室の内部事務（バックヤード）担当者及び年金相談または年金相談以外の窓口担当者との連絡調整に関すること。

② 受付窓口担当者の配置

受付窓口担当者は、受付窓口業務の円滑な実施を図るため、来訪者数に応

じ、2名（主任担当者を含む）以上を配置すること。

また、受付窓口担当者は、正規・准職員に限られるものでなく、迅速、正確に仕分けができる者を配置すること。

(2) 受付窓口の機能と役割

① 受付窓口における主な業務

受付窓口における業務は次のものを基本とし、受付窓口担当者は来訪者から受付・案内であることが一目で判別できるように腕章を着用すること。

ア 来訪者の相談内容による仕分け（下記②ーア）

イ 簡易な届出、再交付、書類不備による再来所持参書類の受理（下記②ーイ）

ウ 社会保険労務士等からの提出された老齢年金請求書及び見込額試算の受理（下記④）

エ 提出書類の記載事項・添付書類の説明（下記⑤）

② 来訪者の相談内容による仕分けの手順（別紙1「窓口仕分けフロー」参照）

ア 来訪目的の聴取、「年金相談・手続受付票」（別紙2）及びブース別番号札の交付

受付窓口担当者は、来訪者から来訪された目的を聴取し、目的に応じた所定の窓口（下記ウのブース区分）を案内する。

来訪目的が、年金相談及び手続きに関するものである場合は、「年金相談・手続受付票」（以下「受付票」という。）の「おたずねになりたいことまたは必要な手続き」欄の該当項目に○を付したうえで来訪者に交付し、氏名、住所、その他必要箇所のご記入を依頼するとともに、お呼びするまでそのままお待ちいただくことをお願いすること。

併せて、来訪目的に応じたブース区分への仕分けを行い、番号発券機の番号札、またはブース毎に区分した番号札を交付すること。

イ 簡易な届出等の受付窓口での取扱い

年金額の改定を伴わない簡易な届出（住所・支払機関変更届、死亡届、氏名変更届など）及び各種再交付申請の場合、並びに年金請求書及び諸変更届で添付書類の不備により返戻されたものを持参された場合で、受付窓口での対応が可能と判断されるものについては、お客様相談室のバックヤードと連携し、届書の確認、受理または再交付処理を行うこと。

この場合、来訪者には速やかに番号札を交付するとともに「年金相談・手続受付票」の記載を依頼すること。

マナースタンダード実践テキスト

第1章 身だしなみ

平成22年10月

日本年金機構

※凡例：()内ページ…「マナースタンダード」での参照ページ

第1章 身だしなみ (P1~P2)

私たちは大変多くのお客様と接します。お客さまに満足していただくためには、私たちがお客様に好感を持っていただくことが大切です。

お客様への第一印象は、職員一人ひとりの服装や身だしなみによって大きく左右されます。

また、その職場の印象も左右し、その人の品位や人柄も表わすことにもなります。

身だしなみは、単にお客様に良い印象を持ってもらうためだけでなく、身なりをきちんとすることにより、私たちの心の持ち方も改まるという重要な効果があります。

職員の服装は清潔、質素にして、動作や姿勢、言葉づかいも含めた身だしなみに気を配るよう日頃からチェックしてみてください。

なお、名札はお客様から見えやすいように、上着を着ている場合は上着の、着ていない場合はシャツ等のポケットの位置につけましょう。また、ひもで首にかけて着用する場合は胸の中央につけましょう。

1. 第一印象は何でできる？ (P2)

お客様にあなた自身を知っていただくためには、まず出会いの瞬間(第一印象)が大切です。第一印象が悪いとコミュニケーションはマイナスからのスタートになってしまいます。不快な思いを抱かせたままでは信頼関係は結べません。

第一印象は「外見・態度」で大半が決まると言っても過言ではありません。あなたの「外見・態度」が周囲にどんな印象をあたえているかを確認する必要があります。まずは「身だしなみチェックリスト」で自己点検してみましょう。

身だしなみチェックリスト (男性)

<頭髪>

- ビジネスの場に
適した色・髪型ですか
- 清潔で手入れが
行き届いていますか
- 整髪料の香りは
きつくないですか



<顔>

- 髭は剃っていますか

<爪>

- 爪は伸びていませんか
- 爪は汚れていませんか

<靴下・靴>

- 靴下は服と
調和していますか
- ビジネスの場に
適していますか
- 靴は磨いていますか

<服装>

- 清潔感がありますか
- 汚れはありませんか
- ズボンの折り目は
ついていますか
- 名札の位置は
正しいですか
- ネクタイは
曲がっていませんか

身だしなみチェックリスト (女性)

<頭髪>

- ビジネスの場に
適した色・髪型ですか
- ヘアアクセサリは
適当ですか

<服装>

- ビジネスの場に
適した服装ですか
- 香水をつけすぎて
いませんか
- 名札の位置は
正しいですか

<ストッキング>

- ビジネスの場に
適した色・柄ですか
- 伝線・穴はないですか



<化粧>

- 清潔で健康的な感じ
を与えていますか

<爪>

- 爪は
伸びていませんか
- ビジネスの場に
適したマニキュアの
色ですか

<靴>

- ビジネスの場に
適していますか
- 靴は磨いていますか

【モニタリングの実施にあたって】

1 評価の観点

年金相談は、年金機構が国民の皆様を提供するサービスです。サービスは、受ける側にとって満足が得られるものでなくてはなりません。このため、モニタリングではサービスの標準値を満たしているかを確認します。

2 目的

最終的に「顧客満足度の向上」を目指します。そのために、相談員のスキルアップの方策として実施するという認識の下にモニタリングを行います。そういった意味で、モニタリングは否定的なものではなく、肯定的なものとして認識する必要があります。モニタリングを通して、相談員のスキルを伸ばしたり、業務知識を深めるといった目的意識をもちましょう。

3 具体的な手法

モニタリングを複数人で実施する場合、基準をあわせる必要があります。採点を均一化するため、予め許容範囲を設定し、評価基準に沿って実施します。また、「モニタリング判断基準」を予め相談員に配布し、サービスの達成目標を認識させるとともに、セルフチェックを随時励行するよう勤めます。

4 結果のフィードバック

モニタリング実施後は、記憶が新しいうちに正確な評価を伝え、間違った情報提供や不適切な対応については、その影響を最小限に留める対応を速やかに実施します。また、改善したり、変更の必要がある知識・スキルについては、個別・全体での研修計画などに反映し、早期改善を図るための施策を策定します。ただし、相談員自身の人間性や性格を攻撃するものではないことから、言動に十分な注意を払い、前向きに対応する配慮が必要不可欠です。

お客様別相談対応チェックシート

| 大項目 | 小項目 | | | | | | | 総合 |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|----|
| 挨拶 | 1. 所属・氏名を名乗っているか | | | | | | | |
| 内容 | 1. 本人確認を適正に行っているか(プライバシーに配慮した対応) | | | | | | | |
| | 2. 本人確認が必要な理由を説明しているか | | | | | | | |
| | 3. 本人確認ができない場合の案内が適正に行われているか | | | | | | | |
| | 4. お客様が何を知りたいか、上手に聞き出しているか | | | | | | | |
| | 5. お客様が知りたいことに対して、適正な回答がなされているか | | | | | | | |
| | 6. 別な対応先を案内する場合、適正に案内しているか | | | | | | | |
| | 7. 確認を要する場合に、離席／保留する案内が適正に行われているか | | | | | | | |
| | 8. 確認に時間を要する場合で即日回答が困難な場合、電話回答、文書回答又は再来訪の案内が適正に行われているか | | | | | | | |
| 対応 | 1. 敬語は適正に使用されているか | | | | | | | |
| | 2. お客様の話をむやみに中断していないか | | | | | | | |
| | 3. 相づちをタイミング良く返しているか | | | | | | | |
| | 4. 話す速度に注意を払い、相手の状況にあわせているか | | | | | | | |
| | 5. 応対に目立つ癖がなく、聞き取りやすいか | | | | | | | |
| | 6. 音声は明瞭か | | | | | | | |
| | 7. どんなお客様でも納得が得られるよう親切・丁寧に対応しているか | | | | | | | |
| 平均 | | | | | | | | |

【評価】大変良い:5 良い:4 普通:3 望ましくない:2 悪い:1

モニタリング判断基準

| 大項目 | 小項目 | |
|--|--|--------|
| 挨拶 | 1. 所属・氏名を名乗っているか | |
| | 適度な速度で、明るく、はっきりと名乗り、状況に応じた挨拶が添えられている。 | 5 |
| | 明るく、はっきりと名乗り、挨拶を返すことができる。 | 4 |
| | 明るく、はっきりと名乗ることができる。 | 3 |
| | 発音が不明瞭で聞き取りにくい、または名乗るタイミングが悪い。 名乗らない。 | 2 1 |
| 内容 | 1. 本人確認を適正に行っているか | |
| | 基本項目、任意項目をもれなく聴取し、基本情報等の確認を迅速・正確に行うことができる。 | 5 |
| | 基本項目、任意項目について聴取し、確認を行うことができる。 | 4 |
| | 基本項目、任意項目を聴取するが、臨機応変に任意項目の変更ができない。 | 3 |
| | 基本項目のみ聴取し、確認を行っている。 | 2 |
| | 確認を行わない。 | 1 |
| | 2. 本人確認が必要な理由を説明しているか | |
| | 個別具体的な相談を行うにあたり、本人確認を行う必要性を臨機応変に説明できる。 | 5 |
| | 個別具体的な相談を行うにあたり、本人確認を行う必要性を説明できる。 | 4 |
| | 個別具体的な相談を行うにあたり、本人確認を行う必要性を問われれば説明できる。 | 3 |
| | 個別具体的な相談を行うにあたり、本人確認を行う必要性について理解不足で説明がたどたどしい。 | 2 |
| | 個別具体的な相談を行うにあたり、本人確認を行う必要性の認識がなく、相手に迎合する。 | 1 |
| | 3. 本人確認ができない場合の案内が適正に行われているか | |
| | 個人情報保護法に関する知識を有し、次回の相談にあたり予め準備いただく情報、相談の内容など相手の状況にあわせて案内できる。 | 5 |
| | 個人情報保護法に関する知識を有し、次回の相談にあたり予め準備いただく情報、相談の内容などを案内できる。 | 4 |
| | 次回の相談にあたり、準備いただく情報について案内できる。 | 3 |
| | 準備いただくものを案内せず、来訪相談を安易に案内する。 | 2 |
| | 次回も同じ相談員が対応できると案内する。 | 1 |
| | 4. お客様が何を知りたいか、上手に聞き出しているか | |
| | お客様が相談したい内容を把握するため、視点を変えて言葉の言い換え、復唱を行い、迅速・正確に把握できる。 | 5 |
| | お客様が相談したい内容を把握するため、視点を変えて言葉の言い換え、復唱を行い、把握できる。 | 4 |
| | お客様が相談したい内容を把握するため、復唱等を行い、把握できる。 | 3 |
| | お客様が相談したい内容を把握するための知識が乏しく、内容把握に時間がかかる。 | 2 |
| | お客様が相談したい内容の知識に乏しく、自分の知識の範囲でお客様の相談を類推している。 | 1 |
| | 5. お客様が知りたいことに対して、適正な回答がなされているか | |
| | 業務知識に習熟しており、回答内容が簡潔・明瞭で過不足がない。 | 5 |
| | 業務知識に習熟しており、筋道をたてた回答ができる。 | 4 |
| | 回答内容に誤りがない。 | 3 |
| | 回答内容がときどき曖昧であったり、不明瞭だったりする。 | 2 |
| | 業務知識が乏しく、対応も不明瞭であり、お客様に不安感を与える。 | 1 |
| | 6. 別な対応先を案内する場合、適正に案内しているか | |
| | お客様の状況に合わせて臨機応変に、適正な対応先を案内でき、所在地などもあわせて案内できる。 | 5 |
| | 加入制度に応じた対応先を案内でき、所在地などもあわせて案内できる。 | 4 |
| | 加入制度に応じた対応先を案内できる。 | 3 |
| | 対応先を案内できる。 | 2 |
| | 問われなければ案内しない。 | 1 |
| | 7. 確認を要する場合に、電話を保留する案内が適正に行われているか | |
| | 即答できないことをお詫びするとともに、一時電話を保留させていただく理由等を適正に説明でき、保留回数も必要最低限である。 | 5 |
| | 一時電話を保留させていただく理由を説明でき、保留回数も必要最低限である。 | 4 |
| | 一時電話を保留させていただく理由などを説明できる。 | 3 |
| | 一時電話を保留させていただく理由などは説明しているものの、保留を繰り返す。 | 2 |
| | 保留せず、資料確認や上司への確認をそのまま行う。 | 1 |
| | 8. 確認に時間を要する場合、折り返し電話とする案内が適正に行われているか | |
| | (対応拠点名、対応者氏名、折り返し電話の架電時間帯の確認、相手先電話番号の聴取) | |
| | 即答できないことをお詫びするとともに、折り返しさせていただく理由等を説明でき、相手方の都合や相手方の氏名・電話番号、照会内容を再確認し切電している。 | 5 |
| 折り返しさせていただく理由等を適正に説明でき、相手方の都合や相手方の氏名・電話番号、照会内容を再確認し切電している。 | 4 | |
| 折り返しさせていただく理由等を適正に説明でき、相手方の氏名・電話番号、照会内容を再確認し切電している。 | 3 | |
| 折り返しさせていただく理由等を適正に説明できる。 | 2 | |
| 折り返しさせていただく理由等を説明せず、折り返しとなることだけを告知する。 | 1 | |
| 応対 | 1. 敬語は適正に使用されているか | |
| | 敬語の使い方に誤りがなく、状況・相手にあわせた使い分けができる。 | 5 |
| | 敬語の使い方に誤りがない。 | 4 |
| | 普段の言葉遣いが混じるが、敬語の使用に誤りがない。 | 3 |
| | 敬語の理解が不十分で、誤った使い方が見受けられる。 | 2 |
| | お客様対応に不適切な言葉を使用している。 | 1 |
| | 2. お客様の話をむやみに中断していないか | |
| | お客様の話を最後まで確実に聞き、正確な状況把握ができる。 | 5 |
| | お客様の話を最後まで確実に聞き、状況把握ができる。 | 4 |
| | お客様の話を最後まで確実に聞き取ることができる。 | 3 |
| | 会話の途中で、時折相手の話に乗ることがある。 | 2 |
| | 相手の話に乗ることが多く、相手の立場に立っていない。 | 1 |
| | 3. 相づちをタイミング良く返しているか | |
| | 状況にあわせて、バリエーションのある相づちを気持ちよく返している。 | 5 |
| | 気持ちのこもった相づちを、タイミング良く返している。 | 4 |
| | 相づちを適宜返すことができる。 | 3 |
| | 相づちがくだける。 | 2 |
| | 時折無言であったり、相づちを不必要に連発する。 | 1 |
| | 4. 話す速度に注意を払い、相手の状況にあわせているか | |
| | お客様の話す速度・理解など状況にあわせて話す速度を調節できる。 | 5 |
| | 聞き取りやすい速度を保って話すことができる。 | 4 |
| | 一定の速度で話すことができる。 | 3 |
| | 話す速度が不安定であり、早くなったり遅くなったりする。 | 2 |
| | お客様にあわせることなく、自分のペースで終始話す、または感情に話す速度が左右される。 | 1 |
| | 5. 応対に目立つ癖がなく、聞き取りやすいか | |
| | イントネーションや語尾に癖がなく、発音が明瞭で聞きやすい。 | 5 |
| | イントネーションや語尾に癖がなく、聞きやすい。 | 4 |
| | イントネーションや語尾に癖がない。 | 3 |
| | 発音が不明瞭、又はイントネーションや語尾に独特の癖がある。 | 2 |
| | 発音が不明瞭で聞き取りにくい、イントネーションや語尾に独特の癖があり、耳障りである。 | 1 |
| | 6. 抑揚があり、表情が感じられるか | |
| | 声の強弱・緩急が状況に応じて豊かに使用でき、暖かみや誠意を感じる。 | 5 |
| | 気持ちのこもった声であり、誠意を感じる。 | 4 |
| | 明るさを感じることができ、不快でない。 | 3 |
| | 抑揚がなく、一本調子。お役所的な印象を受ける。 | 2 |
| 事務的で冷たい印象や高圧的な印象を受ける。 | 1 | |
| 7. どんなお客様でも納得が得られるよう親切・丁寧に対応しているか | | |
| どんなお客様にも親切・丁寧に、配慮の気持ちをもって接しており、常に平常心で対応できる。 | 5 | |
| お客様に対して、親切・丁寧に接することができ、配慮の気持ちを言葉で表現できる。 | 4 | |
| お客様を意識し、言葉に気を配っている。 | 3 | |
| 言葉の言い換えなど配慮が足りない。 | 2 | |
| 自分の立場の理解が浅く、ふさわしくない言葉を使用したり、理解が得られないと感情的になりがち。 | 1 | |



日本年金機構

Japan Pension Service