

資料 1 - 3

## 社会保険庁職員行動規範

## 社会保険庁職員行動規範

### 【お客様第一】

1. 私たちは、全ての国民の皆様をお客様とし、お客様第一の精神で取り組みます。

### 【国民へのサービス向上】

2. 私たちは、親切、迅速、正確の3Sをモットーに、国民へのサービス向上に努めます。

### 【安心と信頼】

3. 私たちは、社会保険制度が国民の信頼があつてこそ成り立つことを認識し、安心と信頼をしていただける業務運営を致します。

### 【公平・公正】

4. 私たちは、国民の社会連帯でなる社会保険制度の業務運営責任者として、常に公平・公正な業務運営に努めます。

### 【個人情報の保護】

5. 私たちは、国民の皆様の大切な年金や医療保険の情報をお預かりしていることを常に自覚し、個人情報保護の徹底に努めます。

### 【法令遵守・公務員倫理】

6. 私たちは、法令遵守を徹底し、高い倫理観と責任感を持って行動します。

### 【コスト意識】

7. 私たちは、国民からお預かりした大切な保険料と税金により社会保険制度の運営を行うことから、常にコスト意識を持ち、費用対効果を高める事業方法の工夫に取り組みます。

## ● 窓口接遇マナー3箇条

### 1. 明るい挨拶でお迎えしましょう。

挨拶は相手の心を開く大切な手段です。さわやかな挨拶でお客様をお迎えしましょう。明るい笑顔も忘れずに。

### 2. お客様の気持ちに立って対応しましょう。

常にお客様の気持ちになって振る舞うことが大切です。

### 3. 積極的に一声、声をかけましょう。

お客様から声がかかるまで対応しないなどということのないよう、迅速に立って対応しましょう。

## ● 電話接遇マナー3箇条

### 1. 呼び出し音(ベル)が鳴ったら、すぐに電話に出ましょう。

ベルが鳴ってから、3回以内に電話に出るようにしましょう。それ以上ベルが鳴ってから出る場合は、「お待たせしました」の一言を忘れずに。

### 2. 出るときは、所属名と自分の名前を名乗りましょう。

電話に出るときは、所属名と一緒に自分の名前を名乗りましょう。

### 3. 電話は、切るまでが会話です。

電話を切るときの最後の言葉は、締めくくりの言葉です。ていねいに失礼のないよう心がけ、適当な挨拶をして終わりましょう。