協会けんぽ愛知支部 お客様サービス向上の取り組み



<u>お客様サービス向上のための</u>取り組みの変遷

協会設立当初は事務処理体制が混乱していたため、給付金の処理遅れから照会や苦情が多数 寄せられた。その他、組織改編による事務処理の変更等の照会も多く、これを改善するための 検討会議(お客様の声ミーティング)を立ち上げて改善を図った。

この検討会議はその後、サービス向上を目指した「業務改善提案」を集約する会議体へと発展し、現在に至る。

ステージ I	ステージⅡ	ステージⅢ	ステージⅣ
(平成20年11月~)	(平成21年10月~)	(平成23年10月~)	(平成25年10月~)
「お客様の声ミーティン グ」の設置	「サービス向上・改善委 員会」へ改編	「サービス向上・改善委 員会」の定着	「サービス向上・改善委 員会」の発展
お客様の声を受けてか ら対応	全職員がお客様目線で 考え、些細なことでも 改善提案を上げる土壌 を形成	より積極的に、お客様 に「提案」する意識づ くり	契約職員も含めた全職 員参加型の取り組みへ 拡大
苦情を減らすことに主眼	改善効果を実感	自ら積極的に改善提案を 出す意識の芽生え	改善意識の定着

業務改善の事例

健康保険法に基づく手続きには法律上の制約やわかりにくい表現も多く、これが多くの照会や苦情につながっている。そのため職員のアイデアを集約し、申請手続きや通知内容を補完するリーフレットの作成を始め、お客様を「お待たせしない」「たらいまわしにしない」ための取り組みを実施。

事務処理の集約により支部独自の対応が困難となった取り組みもあるが、「サービス向上・ 改善委員会」での討議を基に、現状ででき得る対策を実施している。

申請手続きを補完する リーフレット



電話問い合わせ先、申請書 の提出先をまとめた下敷き



その他の事例

「任意継続申込みセット」を作成し、自治体窓口で配布

退職後の健康保険チラシを作成 し、ハローワークで配布

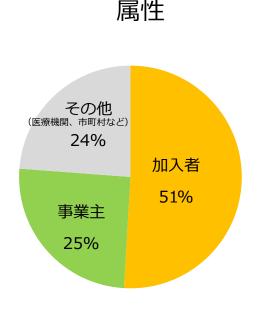
電話応対者と窓口職員の連携による来訪者情報の共有

架電時不在者の情報を共有し、 たらいまわしを防止

お客様からのお問い合わせ状況(平成29年度)

代表電話への総入電件数:年間 310,000件超 (約1,300件/日)

一般的なお問い合わせ約200,000件の内訳



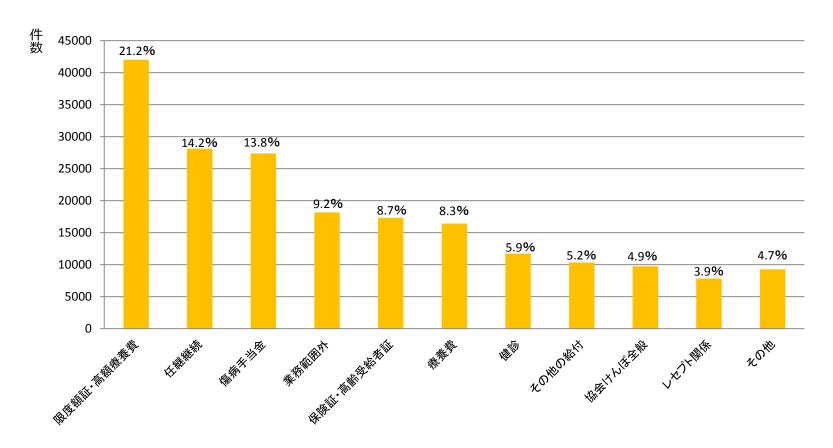
→ 加入者からの問い合わせが半数



→ 40代、50代からの問い合わせが多い

お客様からのお問い合わせ状況(平成29年度)

◆一般的なお問い合わせ約200,000件(内容別内訳)



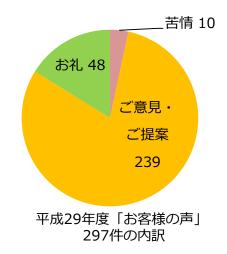
- ・限度額証・高額療養費21.2%、傷病手当金13.8%、療養費8.3%など健康保険の 給付に関する問い合わせが約50%
- ・業務範囲外(年金事務所や保健所など)に関する問い合わせが9.2%

お客様サービス向上のための取り組み

お客様の声

「お客様の声」とは、電話、窓口への来訪、手紙及び電子メール等、 お客様から寄せられる、協会けんぽ及び健康保険事業に対する「ご意 見・ご提案」、「苦情」及び「お礼等」に区分。

支部に寄せられた「お客様の声」は支部内で共有するとともに、本部にも報告。



(お客様の声より抜粋)

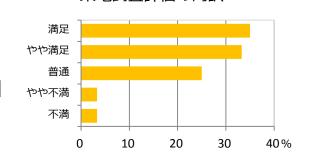
他機関との連携が必要なもの			
健康保険証	・被保険者と被扶養者の保険証が別々に届いた。同時に届けてほしい。		
任意継続(取得)	・申し込んでから保険証が届くまで時間がかかりすぎる。		
本部との連携が必要なもの			
高齢受給者証	・紙製でサイズも大きいため、保険証と同サイズを希望。		
高額療養費	・支給申請書は字が細かくて見えない。書く内容も分かりにくい。		
お礼			
・限度額証の手続きを教えてもらい、支払いが少なくてすみまし 限度額適用認定証 ありがとう。			

現在寄せられる改善要望は、支部独自での対応が困難な事案が多数を占めるようになった。制度改正が必要な事案や他組織の協力が必要な事案などは、本部とも協議して進めていく。

お客様サービス向上のための取り組み

◆平成29年度お客様満足度 架電調査結果より

優先的に取り組む課題として 「簡潔で分かりやすい案内」「適切な言葉づかい」「傾聴の姿勢」 が挙げられた。



架電調査評価の内訳

◆電話応対のスキルアップのために

①毎朝の朝礼時に電話応対フレーズを唱和

「いつもお世話になっております」、「お大事になさってください」 などのフレーズを日替わりで唱和。

②自己チェックリストで毎月セルフチェック

電話定点調査日の集計表に自分の応対を振り返る「自己チェック リスト」欄を設置。月1回のセルフチェックを上長に提出。

③電話応対研修

電話応対職員向けに研修を実施。その内容を「親しみの感じられる、聞き取りやすい電話応対テクニック」として活用。

④グループワーク

サービス向上・改善委員会の中で「お客様への良い対応・悪い対応」 についてグループワークを実施

