

# 01 【お客様サービスについて思うこと・お客様サービスだけではダメ?】

SINRAIプロジェクトでは、社会保険庁、社会保険事務所を中心に、接客研修行ってまいりました。このコーナーでは、「サービス」について連載し、皆様と考えたいと思います。当プロジェクトで接客研修を担当して下さっている菅谷短期専門家の講義によると、顧客満足を得るには、「ホスピタリティ+知識と技量」だということです。これはどういうことでしょうか？先日私が体験した例をあげます。あるファストフード店に入った際に、何を注文するか迷ってしまい、お店の人に「AのセットとBのセットは何が違いますか？そして、あなたのお勧めはどれですか？」と尋ねました。すると、お店の人は「私は食べたことが無いのでわかりません。」と答えるではありませんか。しかし、このお店の人は、挨拶やお金の受け渡しなど対応は非常に丁寧で、笑顔もありました。このケースでは、ホスピタリティは十分にあったけれど、知識と技量が不十分だったということだと理解できます。つまり、いくら丁寧にお客様に対応をしたとしても、仕事の内容に関する知識

と技量が足りなければ、お客様満足は得られないということです。お客様を思いやる心を持った対応を磨くことと、提供する商品やサービスの知識と技量を向上させることがお客様サービスの総合的な向上に欠かせないということですね。

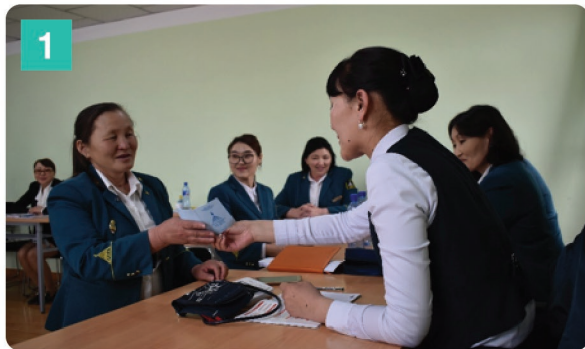
SINRAIプロジェクト業務調整員 菊池 枝里香

## 菅谷先生からのコメント

知識や技量は、マニュアルで決めるだけでは、自分のものになりません。上記の記事の場合だと、実際に商品のコンセプトを伝えて試食させるとか、接客を実際に職員にさせてみるとか、お勧めする際の会話は、どういう言葉がお客様に響くのかとか職員みんなで考えると。。。人的なサービスの質はいくらでもあげる可能性があります。

# 02 【モンゴル社会保険庁コールセンターを訪問】

日本での研修においても、社会保険庁職員は日本年金機構コールセンターを視察しており、社会保険庁はモンゴルでもコールセンターを充実させるべく、日々取り組んできました。プロジェクトでは、そのコールセンターの見学へ行きました。そこで勤務するトルガ職員は「コールセンターは、お客様が社会保険事務所まで行くことなく電話で年金・社会保険についての情報を得られることが特徴」だと述べていました。同コールセンターには7名の職員が勤務しており、日によって対応件数は異なるが、一日100件以上の照会に対応しているそうです。また、老齢年金や出産手当についての質問がよく寄せられており、若者からの照会も非常に多いとのこと。また、同コールセンターには6月25日から視覚障害者の方が2名勤務しています。ムンフトゥル職員「現在の職務について、約一か月たっています。最初は、コールセンターの他の職員にどのような質問が多いか尋ね、それについて法律などを調べて知識を深めていました。今は新しい関連法律について、自身で法律を勉強し、知識をつけています。パソコンの画面に表示されている内容を読み上げるプログラムを使って、イヤホンを使って耳で聞きながら、電話での照会者に対して情報をお伝えしています。」エルデネバト職員「ムンフトゥル職員と同時期に社会保険庁に就職しました。同僚の皆さんが助けてくれるため、



非常に有難く思っています。国民の皆様を出来るだけ待たせないように迅速なサービスを提供することを心掛けています。よくある質問・解答に対しては、マニュアル化して更なる効率化を図ろうとしています。社会保険に関する情報やサービスを、より多くの国民に届けるべく、コールセンターの皆さんは職務に邁進していました。また、障害者の方でも分け隔てなく協力し、同じ職場で勤務をする環境を整えているモンゴル社会保険庁の更なる発展を祈るとともに、SINRAIプロジェクトとしても出来る支援は惜しみなく行っていきたいと思ひます！



## 03 【8月24日(金)12:20～、モンゴル 国営ラジオ(FM106)の番組「ソヨンボ」にて、 山下・元チーフアドバイザーによるインタビュー番組が放送されました。】

内容は、プロジェクトの今までの活動や社会保険の意義、経済発展に与える影響についてでした。今回、モンゴル社会保険庁との協力で、当プロジェクトとしては初めてラジオ番組に挑戦しました。今後も、たくさんの人に活動を知ってもらうため、色々な広報手段を模索していきたいと思ひます。(写真：ラジオ番組収録の様子)



## 04 【研修マニュアルの作成・キックオフ！】

新たな研修制度を構築するための「研修マニュアル作成」がスタートしました。これまでにプロジェクトで実施してきた研修開発に関する研修で取り扱ったテーマについて、今後モンゴルで新たな研修制度を構築する際の情報源とすることや研修に参加していない者も内容を理解することを目的とし、「研修マニュアル」を作成することとしました。8月9日は、マニュアル作成を担当する社会保険庁や社会保険事務所の職員が集まって、マニュアル作成の際にポイントとなる点や、慎重に検討すべき点について議論しました。



## 05 【プロジェクトの新メンバー】

9月3日からSinrai プロジェクトで働くことになりましたツォグトバートルです。分からないことばかりで日々勉強させて頂いています。年金体制や専門用語などを覚えて、早く一人前になれるよう頑張りますのでよろしくお願いします。



### SINRAIプロジェクト・オフィス住所・連絡先

住所: Khuulichid Street, Chingeltei District, Ulaanbaatar 15160,  
モンゴル社会保険庁内6階602号室 ◇電話(FAX)番号: (+976)-11-325125  
公式Facebookアカウント: Жайка Нийгмийн Даатгалын төсөл  
ニュースレターのバックナンバーはこちらから↓  
<http://www.jica.go.jp/project/mongolia/014/newsletter/index.html>