

01 【菅谷短期専門家(接遇向上手法)による、社会保険庁での接遇マニュアル作成指導および接遇研修が行われました】

10月15日～19日は、社会保険庁において、接遇マニュアル作成を中心に行いました。まずは理想的な「接遇マニュアルとはどのようなものか？」について、研修参加者はグループに分かれて検討しました。その後、菅谷短期専門家のアドバイスをもらいながら、職員たちはマニュアルにどのような内容を載せるか決定し、作成に取り組みました。マニュアル作成において参考となる様々な情報を、事前に下調べをしてから参加した職員もいるなど、参加職員は積極的に取り組んでいました。

19日には、各グループにて作成中の接遇マニュアルの中間発表を行いました。マニュアル作成はまだ始まったばかりです。今回の研修終了後も、職員たちが自主的に作成を進め、良いマニュアルを完成させるため、支援をしていきたいと思ひます。

また、10月22日～24日にかけてウランバートル市ナライハ区、バヤンズルフ区、スフバートル区社会保険事務所にて職員を対象に、接遇研修を実施しました。



今回は、「ホスピタリティとはなにか？」について再確認をしたうえで、対高齢者や激高者といった個別対応について学びました。特に、対高齢者への接遇については、「高齢者疑似体験キット」を着用し、階段の上り下りや椅子への着席を体験してみました。高齢者は視覚・聴覚・肢体等、様々な能力が衰えるため充分に配慮する必要がありますことを学びました。この疑似体験では、特に受講生が高い関心を持ち、高齢者をどのように誘導すべきであるか実体験から理解することができました。

02 【高齢者疑似体験をしたTsogtbaatarアシスタントの感想】

「高齢者疑似体験教材」を体験してみました。今まで当たり前のようにできていた動き、動作をできなくなることがどれだけ不愉快か自分に身で感じる事ができました。当たり前に見えていたものが見えなくなり、階段の上り下りでさえ時間がかかりました。い



ずれ誰もが年をとり、体が衰え、誰かのサポートを必要とする、そうなった時には周りの気遣いがすごく大事だなと思いました。もちろん身近な人が世話してあげるのもそうですが、日頃高齢者が多く利用する年金事務所含め、公共施設もこういう方のために色々サポートし、誰もが住みやすい社会・環境を作っていくのも国民一人ひとりの義務なんじゃないかと感じました。



03 【お客様満足度調査を実施しました】

11月5日～7日の3日間、チンゲルテイ区、バヤンゴル区、バヤンズルフ区、ドルノド県、フブスグル県、ウブルハンガイ県社会保険事務所にてお客様満足度調査を実施しました。調査実施に当たっては、社会保険庁や各社会保険事務所の皆様だけでなく、調査票の配布と回収を担当したモンゴル国立大学の学生さんや調査実施状況の確認をいただいた行政監察庁の方をはじめとする様々な方のサポートを得ました。



また、3日間の調査でしたが、予想以上の多くのお客様に調査に協力いただきました。

改めて関係者の皆様へ、感謝を申し上げます。

調査の結果を踏まえ、更なる接遇や業務の改善に役立てていきたいと思いをします。

04 【お客様サービスについて思うこと・お客様は必ずしも専門家ではない】

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、

接遇研修を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をします。

当プロジェクトで接遇研修を担当してくださっている菅谷短期専門家の講義において、お客様へわかりやすく伝えることの難しさについて考えるワークがありました。二人一組になってペアを組み、AとBという役割に分けられます。Aには絵が渡され、もう一人のBには白い紙とペンが渡されます。絵を渡されたAさんは、Bに対して絵を見せずに、言葉だけで絵の内容を説明します。Bは絵を見ることなく、Aの説明だけを聞いて、ペンで絵を書きます。



その結果は興味深いものがありました。Bの書いた絵は、Aの持っていた絵とは全く違っていたり、他のペアでは割と同じだったり、ペアごとに異なった結果が出たのです。このワークでは、絵を予め持っていたAは、すべての情報を持っていましたが、Bは何も知りませんでした。Aは、Bの何も知らないという状況を認識し、それを前提にわかりやすく相手の立場に立って説明することが求められていたのです。つまり、サービスする側は「お客様は、自分のように何でも知っている専門家ではない」ということを認識することは欠かせません。サービスの更なる向上を目指すためには、お客様の立場に立って、お客様の状況を正しく理解し、わかりやすい説明を心掛けることが大切だということですね。

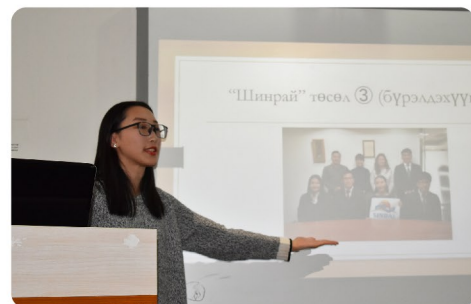


05 【インターン生の報告会】

SINRAIプロジェクトで3週間インターンをしたAriunzulさんの報告会が、モンゴル国立大学で行われました。彼女からは、日本語能力の向上だけでなく、JICAが実施している事業や、日本やモンゴルの方々がチームになってどのように働いているかについても勉強になったという発言があり、大変嬉しく思いました。

報告会に参加した後輩学生も、JICAでのインターンについて関心を持ったようで、質問も多く出ていました。インターン期間中、どんな仕事にもまじめに丁寧に取り組んでくれたAriunzulさんに、改めて感謝をお伝えします。

そして、今後の学業の成功と、社会で立派に活躍されることを祈っています！



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>