

01 【フブスグル県社会保険事務所での新たな取組～日本での研修で学んだことを活かして～】

ユムジルドラム・フブスグル県社会保険事務所は、昨年SINRAIプロジェクトが実施した日本での研修に参加しました。彼女は、帰国後、学んだことを生かして更なる業務改善に取り組んでいます。その取り組みをいくつか紹介します！

1. 税務当局との協力

税務署には登録されているが、社会保険事務所には登録されず保険料を支払っていない

企業や組織が多数あったそうです。その企業を税務当局との協力でリストアップし、保険料納入依頼を始めました。

企業に対し、社会保険事務所職員は社会保険加入をお願いする「招待状」や社会保険関連のプロシユアを配ったり、広報セミナーを行ったりするほか、実際にその企業へ訪問したり、事務所へ来てもらうよう要請したりと、社会保険加入促進のために具体的な取組を始めたそうです。

2. 社会保険関連相談予約ホットラインの設置

日本で、社会保険事務所が相談窓口の予約を行っていることをヒントとして、始まった取り組みです。昨年12月から、フブスグル県社会保険事務所ホットライン(70382572, 70382500)を設置し、社会保険関連の照会に対応する他、相談のための予約を受け付けるようになったそうです。

この取り組みは、フブスグル県内のニュース番組でも取り上げられたとのことです。

3. オンライン研修を行うための挑戦

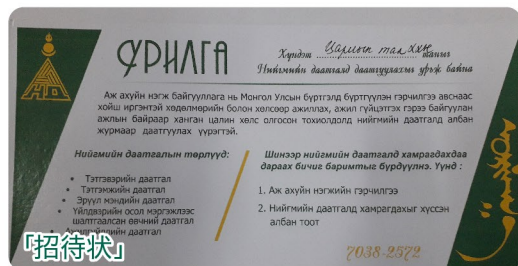
県都(ムルン)にあるフブスグル県社会保険事務所以外にも、県内の遠く離れたソム(村)で勤務する社会保険インスペクター(職員)がいます。その職員たちにもタイムリーな研修を提供すべく、どのような形式でオンライン研修を行うことが出来るか、

調査を始めました。ソムでの、決して速いとは言えないインターネット速度や、機材の不十分さという問題はありますが、3～5分ほどの効率的なオンライン研修内容をメールで配信することや、その成果を図るためにどのような方法が一番良いか、試行錯誤を続けているそうです。

4. 新入職員に対するOJT

日本年金機構の研修体系を学び、フブスグル県社会保険事務所でもOJTを取り入れることにしたそうです。新入職員へのOJT実施に関する決まりを同県事務所幹部が作成し、政府職員の倫理規定、社会保険インスペクターの接遇などに関して、短期間で研修内容を身に付けられるようにするとのこと。

日本で学んだことを活かし、短期間で実際に行動に移している、フブスグル県社会保険事務所のユムジルドラム所長と職員の皆様を、SINRAIプロジェクトは非常に誇りに思います。更なる業務改善のために、今後も引き続きSINRAIプロジェクトはできる限りの協力を行っていきます。



02 【お客様サービスについて思うこと・サービスとホスピタリティー②】

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、接客研修を行ってまいりました。このコーナーでは、「お客様サービス」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くださっている菅谷短期専門家の講義において、「サービス」と「ホスピタリティー」の違いについて説明してくださいました。

サービスとは、「製品や商品」に例えて考えるとわかりやすく、いつ、どこ、誰でも同じ水準や品質で提供されるものです。ホスピタリティーとは、「顧客に対する付加価値の提供」であり、サービスのように決まった形や標準化が難しいものです。





人の数だけ色々な方法があり、顧客の気持ちや立場次第でホスピタリティーの形は変わるものです。加えて、上司や同僚の指示通りに行うというよりも、自分で状況を判断し、ホスピタリティーをいつ、誰に、どのように発揮することを決めることが特徴です。

例えば、足が不自由な方がスーパーマーケットに来たと考えましょう。その人が二人の店員に対して、「紅茶はどこに売っていますか？」と聞きました。すると店員の一人は、その店のサービス規定に従った教え方でわかりやすく、「ここからまっすぐ進んでいったところにある、A列の第三段目にあります。」と答えました。もう一人の店員は、「A列に置いていますが、少し遠いです。もし、購入したい紅茶が決まっていたらお持ちしましょうか。」と答えました。この違いは何でしょうか。

皆さん、もうお分かりですね。紅茶の場所を正しく教えるのは、サービスとして決まっていること

ですが、もう一人の店員は顧客の状況を理解して、自分から提案を行いました。

つまり、ホスピタリティーとは、顧客の方の立場に立って、何をしたらその方に喜んでいただけるか自分で考えて、付加価値をつけることを示すということです。それを積み重ねることで、顧客との信頼関係が生まれ、更に支持される企業や組織になっていくと考えます。



03 【ツォグトバートル・アシスタントが社会保険庁の広報ビデオ撮影に参加】

社会保険庁は、年金をはじめとする社会保険の意義について国民の理解を深め、社会保険加入を促進すべく、様々な広報活動を積極的に行っています。今回大変嬉しいことに、社会保険庁の広報ビデオ撮影に、SINRAIプロジェクト



アシスタント・ツォグトバートルさんが参加する機会を得ました。社会保険に加入する利点について、わかりやすく若者に伝える内容となっています。素晴らしい機会を与えてくれた、社会保険庁の皆様に感謝を申し上げますとともに、今後の更なる活発な広報活動をプロジェクトとしても応援したいと思います！



04 【研修開発ガイドライン作成】

社会保険事務所の職員に係る研修開発ガイドラインの策定に向け



て、昨年からモンゴルの社会保険庁および社会保険事務所の職員の方々と継続して行ってきたミーティングを行っています。モンゴルに合った、より良い研修開発ガイドラインが作成できるよう、プロジェクトとしても最大限協力していきたいと思っています。



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>