

01 【お客様サービスについて思うこと・高齢者の方の特徴を理解してみよう】

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、「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遇研修を担当して下さっている菅谷短期専門家の講義において高齢者の特徴を理解することの重要性について説明してくださいました。

私たちは人と接するとき、つい、その方の特徴について考慮せずに、自分と同じような世代の人と接するようにしてしまうことがあります。しかし、人は年齢とともに身体などに変化が出てきます。その特徴を正しく知ることによって、お客様に合ったより良い接遇が可能となります。

例えば、視覚機能の低下があります。老人性白内障は40代から始まり、80才以上では100%近くの方がかかっていると言われます。かすんで見えづらく、まぶしく見えたり、暗い所での読み書きは困難となります。そして、聴覚も同様に低下します。年齢を重ねるほど、高い音が聞きづらくなるというデータがあります。運動能力は言うまでもありませんね。私たちが何とも思わないような、少しの段でも転びやすかったり、上るのが大変だったりするでしょう。

上記のような例について、どのような対策ができるでしょうか。落ち着いた声でゆっくりと、かつ確認をしながら説明を行う、文字を大きめに書く、暗い所には明かりをつける、段差があるところでは注意を促すなど、色々考えられると思います。例えば日本の年金事務所では、お客様が書類を記入する机に、老眼鏡が置いてあります。必要なときに、高齢者の方は自由に使えるということです。つまり、お客様の立場に立ってサービスを行うということは、お客様の特徴を正しく理解することから始まるということです。そこから、お客様に合った工夫を重ね、更に皆さんに愛される組織になることが望めます。

SINRAIプロジェクト 業務調整員 菊池 枝里香



02 【トゥブ県社会保険事務所訪問】

2月20日、トゥブ県社会保険事務所を訪問し、ウィークリーミーティング研修を実施しました。

テーマは、日本の厚生年金保険の制度概要、厚生年金保険料の決定方法や納付方法についてです。日々の業務でお忙しいところ、多くの職員の皆様にお集まりいただきました。質問もたくさん出て、活発な研修会となりました。



また、Oyuntuya所長や職員による事務所の案内もありました。お客様窓口における効率的な接遇のアイデア、身体の不自由なお客様に対する配慮、事務所の活動や社会保険サービスに関する広報活動など、様々な分野で積極的な工夫をしていました。お忙しいところ、SINRAIプロジェクトの訪問を受け入れていただき、感謝を申し上げます。



03 【菅谷短期専門家による研修】

3月3日～16日まで菅谷接遇向上短期専門家がモンゴルを訪問し、接遇向上研修および接遇マニュアル作成・活用に関する研修を実施しました。接遇向上研修は、今回、フブスグル県（ウランバートル（UB）から約700km）、ダルハンオール県（UBから約220km）、UB市バガノール区、チンゲルテイ区社会保険事務所にて実施されました。





社会保険庁はお客様へのサービス向上のために、携帯アプリの開発や証明書類の取得が楽になったことをはじめ、国民の立場に立った多くの新しいサービスを開発しつづけています。加えて、国民みんなが使いやすい施設づくりについても、各事務所が力を入れて取り組んでいます。

庁や事務所によるこれらの取組が、菅谷短期専門家が今まで職員の皆様にお伝えしてきた「日本のおもてなしや接遇」の考え方と合

わさることで、更にお客様に支持される、モンゴルナンバーワンの組織となれると思っています。

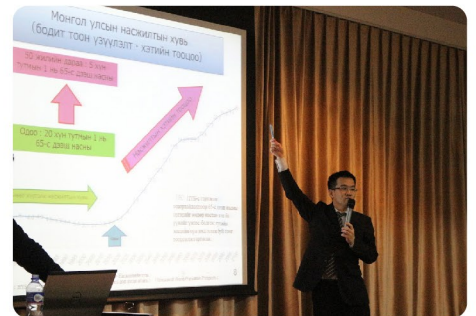
貴重な研修を実施していただいた菅谷短期専門家ですが、残念ながら、今回がモンゴルでの最後の活動となります。モンゴルのために、多くのことを教えてくださった菅谷短期専門家に心から感謝を申し上げます。



04 【在モンゴル日本大使館との共催セミナーで、伊藤チーフがメインスピーカーを務めました】

3月12日、在モンゴル日本大使館との共催で、モンゴル日本人材開発センターにおいて「日本の年金制度からモンゴルの年金制度の将来を考えよう!」というテーマで、伊藤チーフアドバイザーが講演を行いました。会場には大勢の方々が集まり、大変な盛り上がりを見せました。歳をとることによって仕事ができなくなり、収入が減っていくというリスクは誰もが抱えるものです。加えて、長寿化により老後の生活が長くなることや、少子化の進展によって子供に頼って生活することも難しくなることが予想される中、老後も自立して生活するためには、公的年金制度は重要です。そこでこのような認識を踏まえた上で、日本の公的年金制度の趣旨などについて説明が行われました。具体的には、積み立て方式(保険料を将来の年金として積み立てておき、老後にその積み立てを切り崩しながら受給するもの)と、賦課方式(現役世代が納めた保険料を、そのときの年金受給者に支払うもの)という仕組みを紹介し、それぞれのメリットやデメリットを説明しました。また、モンゴルでは賦課方式を採っていること、日本では賦課方式を基本としつつ、一部積み立て方式を組み合わせている違いがあることなどを説明しました。さらに、モンゴルが今後、高齢化率が急激に上昇することが見込まれることを説明した上で、今後どのような年金制度を設計していくべきかについて課題を投げかけ、出席者の皆さんと活発な議論を行いました。

今回このような貴重な機会を提供してくださった、在モンゴル日本大使館をはじめとするご関係者の皆様に、深く感謝を申し上げます。



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>