

接遇向上手法研修・菅谷専門家との記念撮影（於：アルハンガイ県医療・社会保険事務所）



JICA 社会保険実施 能力強化プロジェクト ニュースター第6号



2016年12月

★プロジェクトホームページを開設しました★ [HTTP://WWW.JICA.GO.JP/PROJECT/MONGOLIA/014/INDEX.HTML](http://www.jica.go.jp/project/mongolia/014/index.html)

主な内容（次項）

日本からの短期専門家による接遇 向上手法研修が行われました。



菅谷専門家による研修

11月28日～12月9日、日本から、菅谷専門家がモンゴルを訪問し、医療・社会保険庁や各医療・社会保険事務所の職員を対象とした、接遇向上手法セミナーを開催しました。また、ウランバートル市内だけでなく、アルハンガイ県とドルノド県の医療・社会保険事務所でも行われました。



お客様への接し方
について実践演習

セミナーは、接遇の基礎や人へのわかりやすい説明の方法、クレーム対応、介助が必要な方への対応などについて、実践を交えた内容でした。自分がどのような態度や表情、話し方をしたら、相手はどう感じるのかということ、相手に気持ちになって



来訪者の介助・実践演習

考えることを実践演習で学びました。また、菅谷専門家からは、「お客様の満足のためには、良いだけでなく、小さなミスについてもチーム全体で情報共有してお互い支えあい、全体で能力の向上を図ることが重要だ」という話があり、チームワークの重



専門家と研修参加者

要性についても気づきを得ることが出来ました。

本セミナーには、延べ約170名の職員の方々が参加しました。今回学んだことを職場で実践し、業務効率の向上に繋がれることを期待しています。

高梨専門家（業務改善）の一言

今回の接遇研修は、座学だけでなく、演習も多く取り入れ、より積極的に参加していただきました。特に、グループに分かれて行ったロールプレイでは、接客時のたらいまわしなど実際に起こっている事例を取り上げ、より実践的な内容となりました。



連載「草原の国の社会保障」

モンゴルにおける社会保険の実情や、本プロジェクトを通して思う事などを随時お伝えいたします。今回は、「若者の力」についてです。（写真：Narlag UB 0-リーグの皆さん）



モンゴル国立大学法学部での講義

モンゴル国立大学法学部の学生と社会保険や年金の意義について講義を行いました。（写真：法学部の学生たちとの記念撮影）

草原の国の社会保障（第 6 話） 「若者の力」

皆さま、こんにちは。今回は、現在と将来の社会を支える若者の力について、お話しさせていただきます。

ご存じのとおり、日本は「高齢者の多い国」です。日本の 65 歳以上の方々の全人口に占める割合は 25.9%（2014 年現在）です。約 4 人に一人が 65 歳以上ですね。

それでは、65 年前の 1950 年の日本はどうだったと思いますか。全人口に占める 65 歳以上の方々の割合は 4.8%でした。逆に 20 歳未満の方々が占める割合は 45.7%だったのです。20 歳代を含めた割合でいうと、62.4%です。つまり、約 5 人に 3 人以上が 20 歳代又は 20 歳未満でした。今の日本からみると想像できないと思いますが、非常に若者の多い国だったのですよ。このように、若者が多い国であったおかげで、若者は、労働力として製造業をはじめとする新しい産業で活躍しただけでなく、カラーテレビ、車、クーラー（それぞれの英語の頭文字をとって「3C」）といった新しい製品を購入する消費者としても大きな力を発揮したのです。結果として日本は、高度経済成長と社会保障の発展を同時に実現していったことは以前、お伝えしたとおりです。

では、モンゴルの現在の人口動態はどうでしょうか。2015 年のモンゴル統計局のデータによれば、

20 歳未満の割合は 37.4%、20 歳代も含めると 56.5%になります。こうした若者は、モンゴル社会の現在、そして将来を担っていく大きな力になっていくことは間違いありません。若者が多いモンゴルは日本とは違い、大きな力を潜在的に有しています。この力で、ぜひとも社会保障を発展させていきたい。私たちのプロジェクトの大きな目標です。

チーフアドバイザー 山下 護

モンゴル国立大学法学部で年金の意義について講義を行いました。

11 月 21 日、名古屋大学日本法教育研究



センターにおいて、モンゴル国立大学法学部の学生の皆さまに対する「社会保険セミナー」を開催いたしました。貯蓄と年金保険の違いや、社会保険を国が運営する理由、日本の健康保険制度の概要などにつき、約 1 時間の講義を行ったあと、質疑応答を行いました。学生からは、年金保険料や給付にかかる世代間の不平等や、年金保険料の受給期間が人によって異なることなどについて日本語で質問が寄せられ、それに対して、



山下チーフアドバイザーからは日本の事例などを交えて説明しました。モンゴルの将来を担う若者たちに対してセミナーを開催するという貴重な機会をいただきましたことに、名古屋大学日本法教育研究センターをはじめ、関係者の皆様に対して改めて感謝を申し上げます。

ウランバートル国立大学で社会保険についての講義を行いました。

12 月 7 日、ウランバートル国立大学の学生と職員に社会保険についての講義を行いました。



講義では、リスクに一人で対応するよりも、国民みんなで互いに支え合う大切さを中心にお伝えいたしました。参加して頂いた皆さま、そして、こうした機会を提供してくれました青年海外協力隊員の澤様、どうもありがとうございました！（写真下：生徒や職員の皆さまと一緒に記念撮影）



プロジェクト公式 Facebook Page もご覧下さい！

[フェイスブックページ](#)では、日々の活動の情報がタイムリーに発信されています。また、専門家による社会保険に関連する記事もお読みいただけます!!

Жайка Нийгмийн Даатгалын төсөлさんが写真4件を追加しました。一編所：Архангай Аймаг
作成者：Erika Kikuchi [?] · 昨日 14:18 · 🌐



<接遇向上手法セミナー@アルハンガイ県>
Сугаа мэрэгжилтэн маань Архангай аймгийн ЭМНДХ дээр угтах үйлчилгээний чанарыг сайжруулах аргачлалын талаар сургалт зохион байгууллаа. Оролцогчид үйлчилгээний соёлын тухай их зүйлийг сурч мэдсэн үр дүнтэй сургалт болж өнгөрлөө. 接遇業務短期専門家による、接遇向上手法についてのセミナーがアルハンガイ県医療・社会保険事務所にて行われました。たくさんの方に参加いただき、非常に充実したセミナーとなっております。

QRコードはこちら↓



山下チーフアドバイザーの活動より・・・

ロシア・モンゴル経済社会政策国際学会に日本人としてただ一人参加してきました。人口構成が若いうちに社会保障制度を整備することで、保険料から得られる積立金を活用して経済成長の基盤を作ることや社会保障で中間所得層を創出することの重要性を伝えたと、活発な意見交換ができました。こうした機会をいただいたモンゴル国立大学ビジネススクールのボルマー助教に感謝いたします。



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

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>

公式 Facebook アカウント：

Жайка Нийгмийн Даатгалын төсөл

