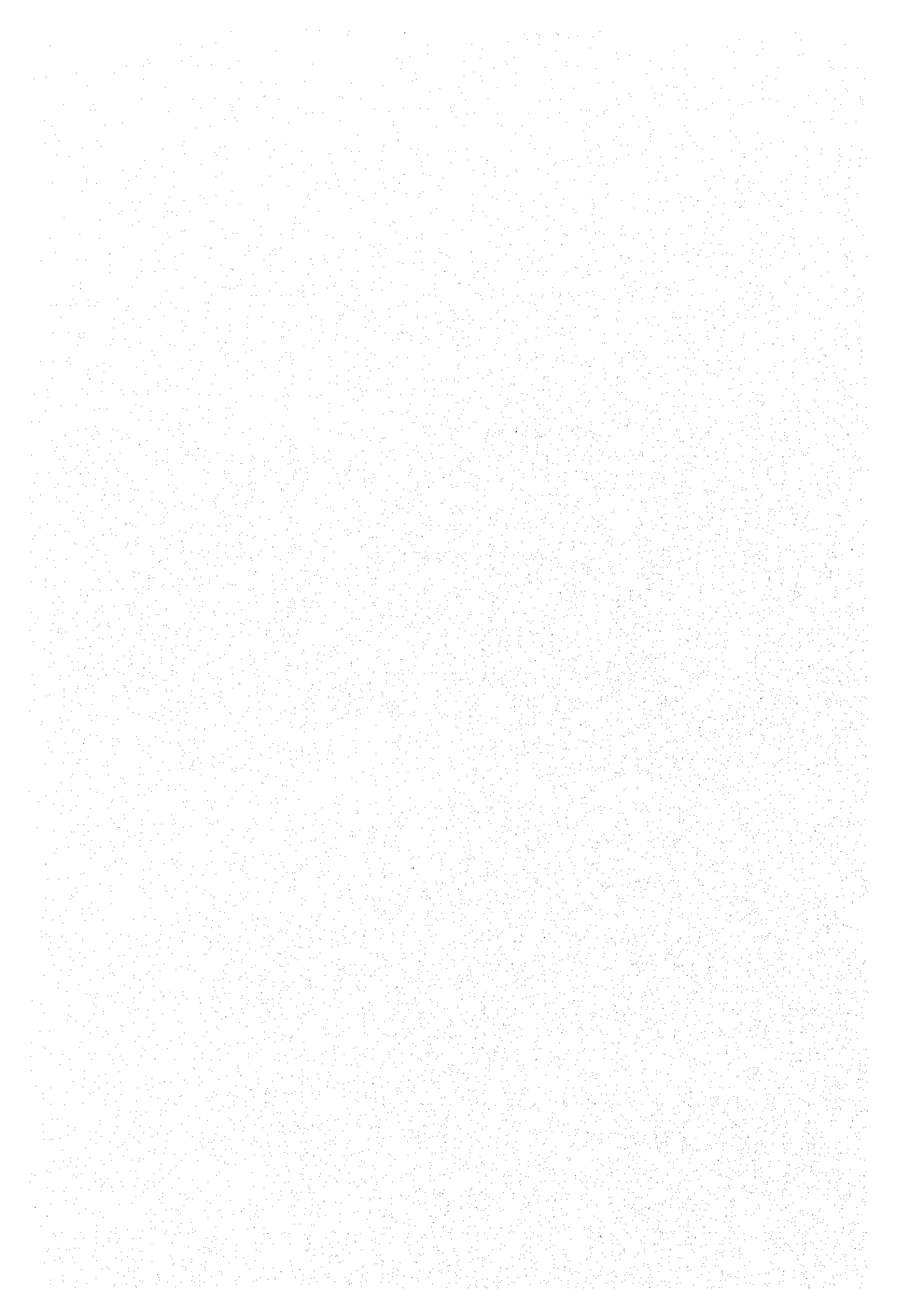


## 添 付 資 料

- 1 研修コース概要
- 2 主要面談者リスト
- 3 帰国研修員リスト
- 4 クエスチョネア集計
- 5-1 公開セミナー講義内容
- 5-2 公開セミナー参加者リスト
- 6 写真



## 1 研修コース概要

### (1) 郵便貯金国際幹部セミナー

#### ア コースの目的

各国の郵便貯金事業における管理機関又は現業機関の経営幹部の参加を得て、我が国の郵便貯金制度全般及び事業の現状について紹介するとともに、参加各国の郵政庁又はその他の貯蓄機関の諸問題や社会的・経済的役割について討議し、もって各国の貯蓄及び送金決済事業の発展に寄与する。

#### イ 対象者

郵便貯金事業における管理機関又は現業機関の経営幹部。

#### ウ 到達目標

- (ア) 日本の郵便貯金・郵便為替事業の特徴について理解を深めるとともに、参加各国の郵便貯金事業の現状を互いに理解する。
- (イ) 参加各国の抱えている種々の問題点を明らかにし、解決策を見出す上での手がかりを得る。

#### エ 研修期間

受入期間 15日間 技術研修期間 11日間

#### オ 主な研修内容

##### (ア) 講義

- a. 郵便貯金概要                      b. 日本の金融・経済概論                      c. 為替貯金事業の経営
- d. 郵便貯金資金の運用                      f. 為替貯金事業の機械化                      g. 為替貯金の営業
- h. 為替貯金の商品開発                      i. 郵便貯金の国際サービス                      j. 郵政省の国際協力

##### (イ) 視察、研修旅行

東日本貯金事務計算センター、普通・特定郵便局、東京貯金事務センター、民間ATM工場、中央郵政研修所等

##### (ウ) 研修員の発表・討議

上記講義テーマに係る自国の現状問題点と対策について発表し、その後参加者間で対策や改善に向けての意見交換を行う。

## カ 帰国研修員に期待される役割

日本で得た知識を参考に、自国の郵便貯金事業における貯蓄業務や送金決済事業に係る問題点の解決に向けて幹部として提言を行い、事業の発展に寄与する。

## キ ニーズの継続性／変化

社会資本の整備、国民生活の質の向上を目指し、郵便貯金制度の導入・改善を検討／準備している途上国は多い。全国民に最も身近な金融機関として定着している郵便局ネットワークを通じてサービスを提供し、また、その資金を財政投融资を通じ、国の経済発展に生かしてきているわが国の郵便貯金事業に対する関心は高く、運営方法やノウハウ等の提供への要望は大きい。

また、開発途上国の政府機構等の行政制度、技術改革等、組織的な決定については、トップダウンの傾向が強く、中堅者の技術研修は勿論のこと、指導的或いは決定権を有する管理職に対する指導も重要であり、幹部を対象とする本セミナーへのニーズは高い。

## ク 実績

(ア) 前年までの実施回数 8回

(イ) 帰国研修員数 116名(うち今回派遣国 タイ8名、インド9名)

\*今回は1989年度以降の参加研修員(タイ6名、インド6名)を対象に調査を行なった。

## (2) 郵便幹部セミナーII

### ア コースの目的

各国の郵便分野において指導的立場にある幹部の参加を得て、「郵便と電気通信」及び「国際郵便サービス戦略」に基づく講義や郵便局視察を通じて、日本の郵便の現状を紹介するとともに、参加各国が直面している様々な郵便事業の問題点について、参加者の発表の後、参加者間で意見交換を行い、問題解決の糸口を探り、さらに参加国間の相互理解を深め、協力関係を一層強化することを目的とする。

### イ 対象者

政府機関の郵政行政を担当する局長等幹部(本省総務課長、地方郵政庁長もしくは次長クラス)

### ウ 到達目標

(ア) 日本の郵便事業の特徴について理解を深めるとともに、参加各国の郵便事業の現状を

互いに理解する。

- (イ) 参加各国が直面する郵便事業に係る種々の問題点を明らかにし、解決策を見出す上での手がかりを得る。
- (ウ) 参加国間の一層緊密な協力関係を構築する。

## エ 研修期間

受入期間 13日間 技術研修期間 8日間

## オ 主な研修内容

### (ア) 講義

毎年郵便事業の現状にあわせて全体テーマ及び個別テーマを設定し、個別テーマに係る講義を実施する。

### (イ) 施設見学

新東京郵便局、東京小包郵便局、首都圏の大規模郵便局、地方を管轄する地方郵政庁、地方における地域区分郵便局、特定郵便局

### (ウ) 研修員の発表・討議

自国の郵便事業の現状、特に機械化や最新情報技術への取り組みや国内・国際郵便における民間クーリエとの競合状況と対策及び新規サービスの開発について発表し、その後参加者間で対策や改善に向けての意見交換を行う。

### (エ) ディスカッション

「ユニバーサルサービスの確保と事業の改革」をテーマに、問題点と対策について参加者(研修員と郵政省幹部等)間で、討議を行う。

## カ 帰国研修員に期待される役割

日本で得た知識を参考に自国における郵便分野における問題点の解決に向けて幹部として提言を行なうとともに、セミナーを通じて構築した参加者間のネットワークを活用しながら、国際間の郵便業務の円滑な運営のために寄与する。

## キ ニーズの継続性／変化

社会経済状況が急速に変化するなかで、世界各国における国内・国際郵便業務における問題は年々増加している。特に郵便業務量の増大及び民間クーリエとの競合の激化に対し、各国ともより効率的かつ経済的な技術の導入を図ってきている。このような背景のもと、本セミナーはわが国の取り組みを参考例としてを紹介すると同時に、自国の抱える問題を直接解決できる幹部である研修員とともに、郵便事業組織の展開並びに一層

の活用方法や郵便事業の質の向上に向けた改善策の検討を行う機会を提供する場となり、世界的な規模で郵便業務の円滑な運営に貢献するものとして、その研修意義は高い。

また、開発途上国の政府機構等の行政制度、技術改革等、組織的な決定については、トップダウンの傾向が強く、中堅者の技術研修は勿論のこと、指導的或いは決定権を有する管理職に対する指導も重要であり、幹部を対象とする本セミナーへのニーズは高い。

#### ク 実績

(ア) 前年までの実施回数 8回(フェーズI を含めた場合 30回)

(イ) 帰国研修員数 91名(うち今回派遣国 タイ6名 インド7名)

フェーズIを含めた場合 377名(うち今回派遣国 タイ18名 インド16名)

\*今回は89年度以降の参加研修員(タイ6名、インド7名)を対象に調査を行なった。

## 2 主要面会者リスト(敬称略)

### (1) インド

在インド日本国大使館

Mr. Ryo Kawakami 参事官  
Mr. H. Suyama 一等書記官

大蔵省経済局

(Department of Economic Affairs, Ministry of Finance, Government of India)

国際協力窓口

Mr. D.N. Mulay Director  
Mr. Arun Guur Section Officer (JAPAN)

国民貯蓄部

Mr. J.S. Mathur Additional Secretary (Budget & Coordination)  
Mrs. Soma Roy Burman Deputy Secretary

Mr. T.S. Murty National Savings Commissioner,  
National Savings Organization, Ministry of Finance

通信省郵政庁 (Department of Posts, Government of India)

Mr. R.U.S. Prasad Secretary  
Mr. S.C. Dutta Member, Postal Service Board  
Mr. Bhagwandas Member, Postal Service Board

Mr. Vinod Dhamija Deputy Director General (International Relation)

Mr. Ashok K. Poddar Director, Postal Services Delhi

Mr. G.S. Mishra Deputy Director General (Savings Bank)

Mr. Suvendu Kumar Swain Assistant Director General (Savings Bank)

Mrs. Kalpana Tewari Director (Savings Bank)

Mr. N.D. Dayal Deputy Director General  
(Training & Establishment)

Ms. Narayanan Madha V. Deputy Director General, Philately

関連施設(郵便局等)関係者

Mr. Sunil Chadna Chief Postmaster General, Delhi Circle,  
Indian Postal Service

Mrs. Jyotsna Diesh Postmaster General

Mr. Basudo Postmaster, Street Head Office,  
Indian Postal Service

Mr. Alok Pande Systems Administrator, Delhi Circle,  
Indian Postal Service

Mr. Sh. J.S. Dogra Manager, Speed Post Office, Indian Postal Service

JICA インド事務所

Mr. Jitsuo Takasugi 所長

Mr. Toshiaki Tanaka 次長

Mr. Tsutomu Shimizu 所員

Mr. Shekar Davasagayam Assistant Programme Officer

(2) タイ

通信公社(The Communication Authority of Thailand(CAT))

Ms. Arpar Bhechsonggram Executive Vice President, Postal Management

Ms. Sunan Chokdara Vice President, General Affairs

Ms. Chanya Wacharapipul Senior Director, Monetary Services Department

Mr. Suwan Rattakul Senior Director, Postal Planning and  
Development Department

Mr. Woodtipong Molechad Senior Director, Postal Operations Department

Ms. Sumana Pavarajarn Senior Director, Postal Quality Control Department

Ms. Sripra Yimsmith Director, Monetary Services Department

Mr. Pannabat Wacharayon Senior Manager, International Money Order Division

通信公社関連施設(郵便局等)関係者

Mr. Anan Sukpaiboon Metropolitan Postal Bureau(South), CAT



Mr. Amnuay Nuchanory      Shift Manager, Laksi Mail Center  
Ms. Malinee Dhammataree    Chief of System & Investigation Section  
  
Mr. Somrak Hemwimon      Postmaster, General Post Office

国民貯蓄銀行 (The Government Savings Bank (G S B))

Mr. Sunai Saubhayana      Deputy Director-General  
Ms. Choomporn Ratamongkol    General Manager, Treasury Management Department  
Ms. Chiraporn Budharuksa    Director, Marketing Department  
Ms. Pussdi Towprayoon      Deputy Director, International Audit Department  
Mr. Santhan Yoosiri      Chief, Economic Research Section,  
Research and Planning Department

アジア太平洋郵便訓練センター (Asian-Pacific Postal Training Center (A P P T C))

Mr. Takeshi Hayashi      Postal Consultant (J I C A 専門家)

J I C A タイ事務所

Mr. Kenji Iwaguchi      所長  
Mr. Hirofumi Hayashi      所員

LIST OF EX-PARTICIPANTS  
EXECUTIVES' SEMINAR ON POSTAL SAVINGS SERVICES  
INDIA (インド)  
(郵便貯金国際幹部セミナー)

3 帰国研修員リスト

	NAME	DURATION	PRESENT OCCUPATION		在職	面接	提出
			POST	ORGANIZATION			
1	Mr. TR SHAHANI	89.10.13~89.10.29	JOINT SECRETARY	MINISTRY OF FINANCE NATIONAL SAVINGS BUDGET DIVISION		×	×
2	Mr. T. S. MURTY	92.9.2~92.9.19	NATIONAL SAVINGS COMMISSIONER & HEAD OF DEPARTMENT	NATIONAL SAVINGS ORGANIZATION MINISTRY OF FINANCE DEPT OF JOINT NATIONAL SAVINGS	○	○	○
3	Mr. SAMIR KUMAR ACHARYA	93.9.26~93.10.10	DIRECTOR DEPUTY DIRECTOR, GENERAL PERSONNEL	DEPARTMENT OF POSTS, MINISTRY OF OFFICE		×	×
4	Mr. Tek Ram THAKUR	94.9.25~94.10.9	CHIEF POST MASTER GENERAL	POSTAL DEPARTMENT, HIMACHAL CIRCLE SHIMLA		×	×
5	Mr. Ajit Narayan Dev KACHARI	97.1.19~97.2.1	DIRECTOR OF POSTAL SERVICES	DEPARTMENT OF POST, GOVT. OF ASSAM POSTAL CIRCLE	○	×	○
6	Mr. Girija Shankar MISHRA	98.1.18~98.2.1	DEPUTY DIRECTOR GENERAL (SAVINGS BANK)	DEPT. OF COMMUNICATIONS DEPT. OF POST	○	○	○

LIST OF EX-PARTICIPANTS  
POSTAL EXECUTIVES' SEMINAR II (郵便幹部セミナー II)  
INDIA (インド)

	NAME	DURATION	PRESENT OCCUPATION		在職	面接	提出
			POST	ORGANIZATION			
1	Mr. VIJAY BHUSHAN	88.3.5~88.3.20	POSTMASTER GENERAL			×	×
2	Mr. PARIGE BHAGAWANDAS	90.3.3~90.3.18	POSTMASTER GENERAL	DEPARTMENT OF POSTS MINISTRY OF AURANGABAD REGION		×	×
3	Mr. V. RADHAKRISHNAN	92.2.27~92.3.14	CHIEF POSTMASTER GENERAL	DEPARTMENT OF POSTS GOVERNMENT		×	×
4	Mr. Sundararaj Theodore BASKARAN	94.2.24~94.3.12	CHIEF POSTMASTER GENERAL	DEPT. OF POSTS		×	×
5	Mr. Ram LAL CHAND	95.2.24~95.3.11	DEPUTY DIRECTOR GENERAL	DEPARTMENT OF POST INDIA MATERIALS MANAGEMENT		×	×
6	Ms. Madhu V. NARAYANAN	97.2.20~97.3.9	DEPUTY DIRECTOR GENERAL	DEPT. OF POSTS MINS. OF PHILATELY WING DEPT.	○	○	×
7	Ms. VIMALA Kumar	98.2.19~98.3.3	POSTMASTER GENERAL	GOVERNMENT OF INDIA DEPT OF POSTS	○	×	○

LIST OF EX-PARTICIPANTS  
EXECUTIVES' SEMINAR ON POSTAL SAVINGS SERVICES (郵便貯金国際幹部セミナー)  
THAI (タイ)

	NAME	DURATION	PRESENT OCCUPATION		在職	面接	提出
			POST	ORGANIZATION			
1	Ms. SAIPIN KITTIPOORNIMOL	89.10.15~89.10.29	ASS. CHIEF OF DEP-WDL DEVEL	GOVERNMENT HOUSING BANK COMPUTER		×	×
2	Mr. PANNABAT WATCHARAYON	89.10.15~89.10.29	SENIOR MANAGER	THE COMMUNICATIONS MONETARY SERVICES DIVISION	○	○	○
3	Mr. SUWAN RATTKUL	90.10.14~90.10.28	SENIOR DIRECTOR	THE COMMUNICATIONS MONETARY SERVICES DIVISION	○	○	○
4	Ms. CHANYA WACHARAPIBUL	91.10.10~91.10.26	SENIOR DIRECTOR	THE COMMUNICATIONS MONETARY SERVICES DIVISION	○	○	○
5	Ms. CHOOMPORN RATAMONGKOL	92.9.3~92.9.19	GENERAL MANAGER	THE GOVERNMENT SAVINGS BANK TREASURY MANAGEMENT DEPARTMENT	○	○	×
6	Ms. Sriprapa YIMSMITH	95.9.24~95.10.8	DIRECTOR	THE COMMUNICATIONS MONETARY SERVICES DIVISION	○	○	○

LIST OF EX-PARTICIPANTS  
 POSTAL EXECUTIVES' SEMINAR II (郵便幹部セミナー II)  
 THAI (タイ)

	NAME	DURATION	PRESENT OCCUPATION		在職	面接	提出
			POST	ORGANIZATION			
1	Mr. SOMPORN KIMYONG	88.3.6-88.3.20	EXECUTIVE VICE PRESIDENT	THE COMMUNICATIONS PERSONEL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Ms. SUNAN CHOKDARA	92.2.27-92.3.14	VICE PRESIDENT (GENERAL AFFAIRS)	THE COMMUNICATIONS OFFICE OF THE PRESIDENT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Mr. Moleechad WOODTIPONG	94.2.24-94.3.12	SENIOR DIRECTOR	THE COMMUNICATIONS POSTAL OPERATIONS DIVISION	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Ms. Arpar BHECHSONGGRAM	96.2.22-96.3.9	EXECUTIVE VICE PRESIDENT (POSTAL MANAGEMENT)	THE COMMUNICATIONS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Ms. Sumana PAVARAJARN	97.2.20-97.3.9	SENIOR DIRECTOR	THE COMMUNICATIONS POSTAL QUALITY CONTROL DIVISION	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Mr. Suwan RATTAKUL	98.2.19-98.3.3	SENIOR DIRECTOR	THE COMMUNICATIONS POSTAL PLANNING & DEVELOPMENT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 4 クエスチヨネア集計

##### (1) 回収結果

###### ア インド

###### (7) 技術協力窓口機関

回答者：Mr. D.M Mulay, Director, Department of Economic Affairs, Ministry of Finance

###### (4) 関係機関（郵便貯金）

回答者：Mr. Shri J.S.Mathur, Additional Secretary(Budget & Coordination), Department of Economic Affairs, Ministry of Finance

###### (7) 帰国研修員

a. 郵便貯金国際幹部セミナー（6名中3名分）

b. 郵便幹部セミナー II（7名中1名分）

###### (1) セミナー参加者

9名参加者中8名

###### イ タイ

###### (7) 関係機関（郵便）

回答者：Mr. Suwan Rattakul, Senior Director, Postal Planning and Development Department, Communications Authority of Thailand

###### (4) 帰国研修員

a. 郵便貯金国際幹部セミナー（6名中3名分）

b. 郵便幹部セミナー II（6名中6名分）

\*うち1名は両セミナーに参加。結果は、郵便幹部セミナー IIのほうにまとめた。

###### (7) セミナー参加者

50名中38名分

##### (2) 集計結果

別添のとおり。

## [1] インド技術協力窓口機関(郵便貯金国際幹部セミナー・郵便幹部セミナー II)

機関名：大蔵省経済局

### 1-1 貴国の全分野にまたがる国家人材育成計画、重点分野

郵政部は郵便局員大学(the Postal Staff College, Ghaziabad)というインド郵便事業部(Indian Postal Service)とPS Group 'B'の課長・部長クラスの局員の研修のコーディネートをする特別な研修施設が有る。加えて、五ヶ所の地域別研修センターが、Darbhanga, Madurai, Mysore, Saharanpur, Vadodaraに存在し、業務技術向上、知識向上を得て顧客に、満足かつ安全で敏速なサービスを提供するという、郵政部の目標を達成させる事が出来るように、監督及びに一般クラス職員のための現場継続/再研修が行なわれている。又、新しく選出された郵便局員とIPS試用期間に有る者のためにも研修が行われている。

郵政部は又、国家研修管理研究所(インド管理研究所(Indian Institutes of Management, Ahmedabad, Calcutta)、タタ管理研修センター(Tata Management Training Centres Pune)等)の専門的知識を利用して、管理職クラスの職員を対象に、日々刻々と変化する国際社会経済情勢分野に関する業務要件をより上手く処理するために最新の管理・解決方法を取得する研修を行なっている。

更に管理職レベルの郵便局員を例えば郵便管理、マーケティングといった専門分野に係る経営能力を最新のものにするために、海外の研修にも送っている。これにより、局員は異なる分野の専門家や他の郵便管理部門に属する研修参加員との交流ができ、課題によって得られた知識を持ち帰り、郵政庁や局員に有益な結果をもたらしている。

### 1-2 貴国の人材育成計画における最重要分野

我々の様に大規模でかつ多種多様な郵便ネットワークの場合、管理業務に関する事項が非常に重要である。中でも、変化し続けるテクノロジーの中、業務員、監督者、管理クラスの職員の研修は重要な活動だと考えている。これらの職員研修により、我々は技術の進歩について行く事が出来るだけでなく、数多くの郵便局が、郵政部が提供する様々なサービスを利用して、日々増加し、変化しつづける様々な顧客の要求に応じてゆくといった、新しく方向付ける助けとなる。

## 2 人材育成計画とその国家人材育成計画に占める優先度

### (1) 郵便貯金事業

郵政部は、銀行管理国家施設 (National Institute of Bank Management, Pune) を折々利用し、局員に銀行システムについて様々な方面の研修をさせている。

更に、郵便局員や監督者を対象に国内の五つの郵便研修センターでS B業務の研修を実施している。

毎年平均約4,000名の職員が、郵便局での郵便貯金業務のコンピューター化を含む郵便貯金業務の研修を受けている。

### (2) 郵便事業

郵政部によって提供される郵便サービスの質を改善し、顧客の満足度をあげるために、局員は最新の管理やマーケティング、テクノロジー技術等の研修を受ける。これは、中核を開発することにより、郵政庁は元来郵便葉書や国内書簡を適当な料金で提供しなければいけない、という事実にも関わらず、十分な収益を得て、原価に見合い、自組織で資金運営することができるようにすることを目的としている。

#### 3-1 郵便貯金国際幹部セミナー

上記の研修は郵便貯金事業の発展に効果的だと思いますか。

はい( ) / いいえ( )

郵便貯金国際幹部セミナーは、研修員に郵便貯金事業の近代化、サービス改善のためのテクノロジーの紹介、コンピューター化の導入までの過程やその後の手続き等の情報を与えるのに効果的である。又、この研修は研修員を、不必要な不便性を顧客におこさず、顧客の立場に立つ、という考え方で、規則や規制を簡素化する方向に柔軟に考えさせる役目も果たしている。

#### 3-2 郵便幹部セミナー II

上記の研修は郵便事業の発展に効果的だと思いますか。

はい(○) / いいえ( )

記載なし。



4 下記の分野において帰国研修員に期待する役割を述べて下さい。

(1) 郵便貯金

帰国研修員は日本で得た知識と経験を十分に活かし、インド郵便ネットワークの為に提案をする事を期待されている。

(2) 郵便

郵便業務の近代化と開発事業に関わった帰国研修員は開発と近代化の計画と進行の中心人物として活躍する事を期待されている。

5 貴機関は帰国研修員の研修成果の評価を行いますか。

はい(○) / いいえ( )

現場における勤務と業績は、帰国研修員の評価に必要なものとして記録される。

6 下記の分野において日本又はその他の技術協力に対する希望事項を述べて下さい。

(1) 郵便貯金

日本の郵政省貯金局はインドの規模とその大きな郵便局ネットワークを理解した立場からインドの郵便貯金銀行業務の改善のための現代化の方法と提案をしていただくことを期待する。

(2) 郵便

研修で取り上げられる項目についての資料を提供してもらえれば現在の開発についていく事が可能になると思われる。

7 その他要望

例、GIの表記方法、帰国研修員のアフターケア、同窓会の活動等

帰国研修員の同窓会には、より有意義で目的を持った意見交換のために、日本の職員も参加し、頻繁に会うべきであると思う。

## [2] インド関係機関(郵便貯金国際幹部セミナー)

機関名：インド大蔵省経済局国民貯蓄部

### 1 郵便貯金分野の現状、今後の計画、課題(経営戦略、政策、プロジェクト)

- 1) 計画、新しいサービスと郵便貯金に関わるサービスの再編成
- 2) オンライン情報プロセスシステムと電子データ交換システム開発の現状
- 3) 郵便窓口の自動化の現状

1-A) 昨年度は(1997-1998) G O I の少額貯金計画の収集により500億Rsの収益をあげ、収集について明らかな増大があった。

G O I の貯金計画は何度か見直され、利益をあげることができなかった計画は見直され、新しい計画が加えられた。数年内に、計画を練るためのいくつかの高レベルの委員会が作られ、修正の提案が出された。委員会は1998年2月にR B I のex-Deputy Governor の Shri R. V. Gupta 氏の元で結成され、1998年9月にそのレポートを提出した。委員会によって出された提案には、3つの計画案の非継続と、格安債券の仕組みの2つの案と、特に女兒のために企画された案の紹介があった。

1-B) 種々の公共銀行に少額預金証書の販売許可をだす事により、より多くの仕事を振り当てる事も可能であると検討されている。

1-C) 更に、郵政部によるエージェントへの現場委任料支払いも遂行されている。これは委員会による委任料支払いはエージェントへの支払い遅延を防ぐため、現場で支払われるよう提案されたものである。委員会はエージェントへの委任料金支払いの合理化を推奨している。

2-A) 郵政部はこの機能においての中心的な事業元で、地方や田舎を網羅する大きなネットワークにより、少額投資者の玄関口まで少額貯金のサービスを提供している。それゆえに、郵便局とその投資者の関係を改善する事は重要視され、現在、郵便局の少額貯金機能のコンピューター化の案もまた前述の委員会によって推奨されている。これにより、より速く、正確な利子計算、パスブックスの更新やその他のサービスを投資者に行う事を容易にしている。エージェントへの支払い遅延を防ぐために現場での委任料支払いの提案も、郵便サービス窓口のパッケージの中に含まれている。

2-B) 自動化を必要とする他の分野は、かなりの数の高額預金証書が保管されている Postal Circle Depotでの在庫管理である。印刷業者から郵便局への配付の配達全体の流れは、完全にコンピューター化されるべきであると考えられる。

3-A) 郵便ネットワークの一般コンピューター化の一部として800ヶ所の主要郵便局がコンピューター化される予定である。

3-B) エージェントの多くが公共資金の取り扱いをし、それらのエージェントの為に自動的に特殊な入力番号を発生するNSOの一般的入力のシステム化されたデータベースが計画されている。それぞれのエージェントはエージェント番号のしるされたラミネートされたカードを与えられ、そのパッケージはNICとの相談のもとに、大蔵省で準備されている。

## 2-1 郵便貯金分野の人的資源(幹部クラスも含む)に係る主な問題点と対策 (人材育成計画)

### 1) 研修不足

a 管理職レベルの職員の国際的状況設定と貯金銀行の傾向に触れる機会が不足している。このような比較調査は貯金機能における革新と改良に繋がり、重大な方針決定に影響を及ぼすと考えられる。

b 計画についての知識不足は問題をひき起こす可能性が生じる。エージェントと銀行員・郵便局員共に研修を受ける必要があると考えられる。両者共による、あるいは一方による、投資者に関する最高限度額の提示や他の規則の提示が行われていなかった結果による不規則な入金結果の報告が幾つかあり、これらの業務に関わる者は、計画の目立った特徴について理解する研修を受けさせられる必要がある。NSOがエージェントと州政府銀行員、郵便局員のための研修プログラムを行っているが、すべての職員が長期研修と再研修を受ける必要がある。DOPへ代行支払い業が移動する事によりNSOは研修プログラムを強化すと予想される。

c 会計知識の不足は資金過剰の結果による年度末の数種の大きな金額に関わる調整入金によって認められている。

### 2) 加入者への情報不足

加入者への情報システムを持つ事は必要である。公共への情報システムの展開のため

に、全ての規則とインド政府の要請はインターネット上、又は出版物によって入手できる必要があると感じられている。この計画の為にCitizens Charter が現在準備されている。

## 2-2 郵便貯金分野に係る日本に期待する研修等のアイデア

郵便貯金銀行の世界的な経験を得る事は有効であると考えられる。他国の郵便貯金の役割、管理形態、機器、コンピューター化の広がりについて等は有意義な討論できると思われる。他国で可能ならば、保険のようなサービスについてもインドへ紹介できるかどうか検討できる。他に挙げられる重要な情報としては、経済状況と少額投資者の関心を考慮している郵便貯金の利率の基準の情報である。

世界中の類似機関のの利率は興味深い調査の対象となり、我々の国の利率を考慮する上で参考になると考えられる。いろいろな貯金銀行の資産・負債管理も調査の対象となる分野である。助成金の形での政府の協力も経済のシナリオとして検討できる。伝統的な貯金銀行に現代的な方法と管理計略を導入する事も又重要な分野である。

この様なコースやセミナーの期間は2～3週間であることが期待される。

## 3 郵便貯金分野の帰国研修員に期待する役割。

(回答無し)

## 4-1 郵便貯金国際幹部セミナーの目的と目標の貴国郵便貯金分野のニーズとの整合性

はい( ) / いいえ( )

(回答無し)

## 4-2 貴国の郵便貯金分野のニーズをより満たすために研修の目的・目標を変更する必要性はありますか。

はい( ) / いいえ( )

(回答無し)

## 5 貴機関では研修員帰国後に評価をしていますか。

はい( ) / いいえ( )

殆どの大蔵省の高官はJICAのプログラムに参加した事がないことから、特に評価を

行なっていない。研修で収集した経験は日々の業務の中で効果的に活用されていると思われる。

\* 面談にて確認したところ、次のとおりの説明を得た。

大蔵省財務局からはこれまでに2名しか参加していないので、何とも判断しようがない。なお、このうち1名は現在 Commissioner であり、1名は定年退職している。

6-1 研修員帰国後の研修成果の活用の具体的成果。

- 1) 帰国研修員の研修成果の活用においてどのような成果が得られましたか。
- 2) 帰国研修員がセミナーで得た知識と情報の活用の具体的な例を挙げて下さい。  
正式な評価が得られていないため答えるのは困難である。

6-2 研修員が取得した知識のより効果的な使用法の計画はありますか。

はい( ) / いいえ( )

管理職員が折々研修プログラム参加に推薦されている。

6-3 研修成果の活用の影響又は例が全く無い場合、その阻害要因を述べて下さい。(日本での研修プログラム内の阻害要因、自国での阻害要因等)  
(回答なし)

7-1 貴機関は職員を他の援助国・国際機関による当該分野関連研修に送っていますか。

はい(○) / いいえ( )

- 1) 研修コース/セミナーの期間：3日間
- 2) 研修コース/セミナーの題目：個人顧客のための銀行業務と貯蓄の移動
- 3) 研修コース/セミナーの目標：  
全ての所得者層の個人貯蓄の移動に必要な計画的な政策の発表。特殊な貯蓄商品とそのマーケットとコミュニケーション政策を含む。
- 4) 開催場所：タイ バンコク
- 5) 研修開催協力機関：世界貯蓄銀行協会、インド政府

7-2 他国の研修コース／セミナーと比べて日本での研修をより良くするための提案やコメントがありますか。

(回答なし)

8 その他要望

例. G Iの表記方法、帰国研修員のアフターケア、同窓会の活動等

J I C A主催の郵便貯金に関する研修コースの詳細な情報を入手したい。

[3] インド帰国研修員(郵便貯金国際幹部セミナー)

I 帰国後の職務

- 1) 1992年参加時点 大蔵省経済局 国家貯金共同体 理事  
1997～現在 大蔵省経済局 局長 兼 国家貯金委員会理事
- 2) 1997年参加  
1997～現在 通信省郵政庁 Assam Postal Circle 郵務局郵務部長(変更なし)
- 3) 1998年参加  
1998～現在 通信省貯蓄業務担当長官補佐(変更なし)

II 研修成果の活用性

1 帰国後、研修成果を職務で活用しましたか。

はい(2人) / いいえ(1人)

1) 研修で得た課題、知識又は経験の活用例

- ・ 講義や京都や豊田郵便局への視察は大変有益で興味深いものであった。日本の研修で得た郵便局へのコンピュータ化や、オンライン設備などの知識は、実際に近く予定されている都心地区の郵便局における機械化・コンピューター化に生かされた。(都心部での郵便局はオートメーション化の開始段階にあり、SB A/c s. は現在コンピューター化されている。)
- ・ 金融サービス業務向上のためのコンピューター導入、郵便課で新しいサービスの導入が検討されている。インドの全ての839の主要中央郵便局で2～3年以内に郵便貯金業務にコンピューターシステムを導入する計画が進行している。

2 職務に有益ではない項目はありましたか。

はい( 人) / いいえ(3人)

3 研修成果発現阻害要因について、次の質問に答えて下さい。

1) 研修成果の適用にあたって上司は理解や協力をしましたか。

はい(1人) / いいえ( 人)

2) 適用するために十分な資機材を供給されましたか。

はい(1人) / いいえ(1人)

3) 適用するために十分な人材を供給されましたか。

はい(2人) / いいえ( 人)

4) もし研修成果適用にあたって何か問題があれば述べて下さい。

・現在の自己の職務において、日本での研修で得た知識を適応する機会がない。

\* 郵政部 Assam Postal Circle 郵政庁長の回答。現場の指揮官であり、政策決定に関与していないことがその原因であると思われる。

4 これからの研修でどのような追加希望項目がありますか。

・研修課題は全て十分なものであった。

・日本の郵便貯金導入に関する技術(Technology)の紹介と適用方法についての実際のケース紹介にもっと重点をおいてほしい。また、参加各国からの上記のケース紹介を盛り込めばより、効果的である。

5 その他研修カリキュラムに対する提案やコメントがあれば述べて下さい。

・プログラムはうまく構成されていた。もし可能であれば、日本の代表的な企業の訪問を少し取り入れてほしい。

・より多くの郵便局の視察。

・より多くのコンピューターテクノロジーの郵便局への導入例の紹介。

・郵便局の機械化に特定した実地教授。

6 郵便貯金分野に係る日本に期待する研修、セミナー等について述べて下さい。

・5年以上郵便為替業務に幹部職員として従事する者を対象としたコースで郵便局の金融業務におけるコンピュータ化についての研修を行って欲しい。

・日本は郵便システム、特に郵便貯金サービスにおいて大変開発が進んでいる。どのように郵便貯金サービスで、郵便局の利益があがるのか、どれくらいの利率を顧客に提



供するのか等、そのシステムを専門家に説明してもらいたい。また顧客より預けられた預金をどのように投資するかも具体的に説明してもらえると、とても有益である。また、インドは現在自由経済が発展の途上にある。これにより、政府により運営されているビジネスの形も顧客優先の方向に変わりつつある。日本の郵便局で使われているビジネス戦略を、もう少し説明してもらいたい。期間は3日程度。

### III 日本以外の国での研修

- 1 日本以外の国で郵便貯金制度又は郵政省に係る類似の研修に参加した事がありますか。

はい( 人) / いいえ(4人)

- 2 日本以外の外国での研修と比べて、日本での研修を改善するための提案やコメントがありますか。

(回答なし)

### IV 帰国研修員のフォローアップ

- ・ J I C Aより送付される雑誌はとてもおもしろく、教育的である。これからも継続して雑誌を購読したい。

[4] インド帰国研修員(郵便幹部セミナー II)

I 帰国後の職務

1) 1998年参加

1998～現在

通信省郵政庁 郵便局長(変更なし)

II 研修成果の活用性

1 帰国後、研修成果を職務で活用しましたか。

はい(0人) / いいえ(1人)

・現職は現場指揮官であり、政策決定やルールを変更する立場にないため。

2 職務に有益ではない項目はありましたか。

はい( 人) / いいえ(1人)

3 研修成果発現阻害要因について、次の質問に答えて下さい。

1) 研修成果の適用にあたって上司は理解や協力をしましたか。

はい(1人) / いいえ( 人)

2) 適用するために十分な資機材を供給されましたか。

はい(0人) / いいえ(0人)

3) 適用するために十分な人材を供給されましたか。

はい(0人) / いいえ(0人)

4) もし研修成果適用にあたって何か問題があれば述べて下さい。

・国際郵便や技術についての幅広い部分の研修ではなく、討論や意見交換で、競争サービスと対しどのようなステップをとるべきか、郵便サービス戦略、人材開発、ビジネス関連等、もう少し具体的な内容を盛り込んだ方がよいと思う。

4 これからの研修でどのような追加希望項目がありますか。

(回答なし)

5 その他研修カリキュラムに対する提案やコメントがあれば述べて下さい。

- ・セミナーは大変よく構成されていた。もう少し各具体的なテーマに根差したものであっても良いと思う。

6 郵便分野に係る日本に期待する研修、セミナー等について述べて下さい。

- ・郵便局等における幹部職員を対象とした他の国々でも抱えている郵便業務に関する共通の問題点等の対策を検討する内容の研修。期間は2～4週間程度。

### III 日本以外の国での研修

1 日本以外の国で郵便分野の類似の研修に参加した事がありますか。

はい( 人) / いいえ(1人)

2 日本以外の外国での研修と比べて、日本での研修を改善するための提案やコメント。

(回答なし)

### IV 帰国研修員のフォローアップ

- ・JICAより送られてくる雑誌は大変役立っている。可能であれば引き続き購読したい。研修員同窓会はお互いに情報を交換したりするのに役立っている。

[5] タイ関係機関(郵便関係)

機関名：タイCAT

- 1 郵便貯金分野の現状、今後の計画、課題(経営戦略、政策、プロジェクト)について答えて下さい。
  - 1) 国家貯金部の現状と今後の計画、銀行の企業投資
  - 2) 新商品の開発の現状
  - 3) 新ネットワークサービスの開発の現状
  - 4) タイ通信事業機関への郵便貯金システムの紹介計画の効果

CATは常時、現金書き留め、小切手の業務等の開発をしている。CATは959ヶ所の郵便配達局、184ヶ所の非郵便配達局と333ヶ所の認可郵便局で為替と郵便為替のサービスを供給する事を可能にしており、これに加えて、3,050ヶ所の認可郵便局では郵便為替を扱う事が可能である。

郵便貯金に関してはCATはかなり重点をおいて調査し、初めに、郵便のネットワークは、他の金融機関が新しい支店を出していない郊外に住む人々にとってとても為になる事に気付くべきである。これはまた、人々に貯金の習慣をつけてもらう方法とすることも出来る。

次に、1999年から2002年にかけて予定されている郵便窓口の自動システムの導入は1,200ヶ所の郵便局でより速く、有効な業務を提供する事を可能にすると予想される。このプロジェクトは又、厳しい業界競争に因應するための革新的なサービスの導入のための準備にもなり、我々にとって、より幅広いサービスを提供する事が可能になる。

郵便貯金サービスの調査の他に、CATは日本政府に1999年度の短期又は長期援助として、以下の様な申し込みを行った。

郵便生命保険(期間：12ヶ月)、郵便貯金システム(期間：3-6ヶ月)この件については現在日本政府が考慮中である。

2-1 郵便分野の人材資源(役員も含む)に係る重要問題点と対策(人材育成計画)。

職員達、特に郵便局員達は変わりつつある現状とテクノロジーについての知識がまだ不足している。何名かは急速に変化している社会経済状況にも気付いてない。CATは将来の課題をこなすための知識と技能を持つ適格な人材を確保するための、人材育成計画により重点をおいている。人材育成計画のための国内、外で研修が頻繁に行われている。

2-2 郵便分野に係る日本に期待する研修やセミナーのアイデア

-研修対象者 中・高級管理職/行政官

-研修目的 新しい商品開発と現在行われているサービスの向上のための機会の提供、現在郵便機関が抱えている課題と機会に関する見解の表現、新方式による郵便の利益向上方法。

-研修期間 2~3週間

3 郵便分野の帰国研修員に期待する役割。

帰国研修員は郵便サービスとそれに関する分野の最新の開発の実行可能性の調査し、最高管理者の承認を得ると、そのサービスを実際に運営することを期待される。

4-1 郵便幹部セミナー II の目的と目標は貴国の郵便分野のニーズとの整合性。

はい(○) / いいえ( )

4-2 貴国の郵便分野のニーズをより満たすために研修の目的と目標を変える必要はありますか。

はい( ) / いいえ(○)

5 貴機関では研修員帰国後の評価をしますか。

はい(○) / いいえ( )

研修員は最高管理者に研修/セミナーのレポートを提出する事を要請されている。

6-1 研修員帰国後の研修成果の活用の具体的成果。

1) 帰国研修員の研修成果の活用においてどのような結果が得られましたか。

-専門的な管理能力

-チーム制の設立

-規律正しさ

2) 帰国研修員がセミナーで得た知識と情報の活用の具体的な例を挙げて下さい。

- 会計管理の概念
- ABC分析による顧客分割
- IBRS、エージェンシーサービス等の新しいサービスの開発
- 郵便業務の機械化と情報システムの概念
- 顧客主義のアプローチ

6-2 研修員が取得した知識のより効果的な活用方法等について計画はありますか。

はい(○) / いいえ( )

新しい郵便業務の概念を実施するように職員に促す。

6-3 研修成果の活用の影響又は例が全く無い場合、その阻害要因を述べて下さい。(日本での研修プログラム内の阻害要因、自国での阻害要因等)

限られた予算、日本の行政と自国の行政(職員、資本投資、環境等)の違い。

7-1 貴機関は職員を他の援助国・国際機関による当該分野関連研修に送っていますか。

はい(○) / いいえ( )

- (1) 研修コース/セミナーの期間：2ヶ月間
- (2) 研修コース/セミナーの題目：国際郵便管理業務
- (3) 研修コース/セミナーの目標：新しいサービスと商品開発の機会の提供、郵便業務の首尾良い管理
- (4) 研修対象者：中間管理職
- (5) 開催場所：英国ラグビー
- (6) 研修開催協力機関：UPU

7-2 他国の研修コース/セミナーと比較し、日本での研修を改善提案やコメントがありますか。

なし。

8 研修/セミナーに関する御要望がありましたら以下に述べて下さい。

例. GIの表記方法、帰国研修員のアフターケア、同窓会の活動等

- ・ GIの表記方法
- ・ 同窓会の活動内容

[6] タイ帰国研修員(郵便貯金国際幹部セミナー)

I 帰国後の職務

- |              |     |       |            |    |
|--------------|-----|-------|------------|----|
| 1) 1990年参加時点 | CAT | 金融事業部 | 規格・サービス開発課 | 課長 |
| 1995～現在      | CAT | 金融事業部 | 国際為替課      | 課長 |
| 2) 1991年参加時点 | CAT | 金融事業部 | 次長         |    |
| 1995～現在      | CAT | 金融事業部 | 部長         |    |
| 3) 1997年参加   |     |       |            |    |
| 1997～現在      | CAT | 金融事業部 | 次長(変更なし)   |    |

II 研修成果の活用性

1 帰国後、研修成果を職務で活用しましたか。

はい(2人) / いいえ(1人)

1) 研修で得た課題、知識又は経験の活用例

・郵便貯金に関する組織、管理、会計システム、商品等の講義や日本の郵便サービスの実態等の情報が自組織の郵便貯金導入の検討とさらなるフィージビリティ・スタディの実行にあたり、大変に役立った。

・郵便貯金サービスは自国において開発の途上にあり、現在(1998年11月13日～26日)、郵政省貯金局国際業務室 池山氏が、我々の組織を視察し、郵便貯金システム導入の可能性の調査を行っている。

・日本の研修で習得した知識により、郵便貯金導入にあたり、考察・分析するのに役立った。日本のシステムはCATにいろいろな方法で適応できると思う。

\* いいえと答えた帰国研修員に面談時にその理由を確認したところ、次のような回答を得た。

参加したのが1990年であり、郵便貯金がCATにおいて、まだ導入の検討もされていなかったから、直接的に活用した例はない。しかし、日本だけでなく各国の情報を得

ることができたことにより、マネージメントをする上で大変に役立った。

2 職務に有益でない項目はありましたか。

はい( ) / いいえ(3名)

3 研修成果発現阻害要因について、次の質問に答えて下さい。

1) 研修成果の適用にあたって上司は理解や協力をしましたか。

はい(2人) / いいえ(1人)

2) 適用するために十分な資機材を供給されましたか。

はい(1人) / いいえ(2人)

3) 適用するために十分な人材を供給されましたか。

はい(2人) / いいえ(1人)

4) もし研修成果適用にあたって何か問題があれば述べて下さい。

- ・現在CATは自組織の郵便貯金サービスではまだ導入されていない。しかし、現在CATの導入に向けて調査中である。

4 これからの研修でどの様な追加希望項目がありますか。

- ・当セミナーは大変良く構成されていたと思う。郵便貯金サービスにおいてより深い知識を得ることができた。
- ・システムオペレーションについての知識についてより重きをおいた内容とすべきである。

5 その他研修カリキュラムに対する提案やコメントがあれば述べて下さい。

- ・当セミナーの開催期間は必要知識を習得するのに丁度適していたと思う。また、セミナーの開催において、通訳、視聴覚機器等、必要な設備も全て整っており、宿泊施設も大変快適なもので、セミナープログラムを順調に消化することができた。

6 郵便貯金分野に係る日本に期待する研修、セミナー等について述べて下さい。

- ・研修対象者は、現コースの対象者(経営幹部クラス)が適当である。なぜなら、様々な国々の研修員と有益な意見を交換や問題解決等の討論を行うことができるからであ



- る。また、現コースの目的で、現行の2週間の期間行なうことが妥当である。
- ・郵便貯金業務やシステムに精通している者に対し、2週間程度、郵便貯金の原理、システム、サービス、商品の内容を提供する研修を望む。

### III 日本以外の国での研修

- 1 日本以外の国で郵便貯金分野の類似の研修に参加した事がありますか。  
はい( 人) / いいえ(3人)
- 2 日本以外の外国での研修と比べて、日本での研修を改善するための提案やコメント。  
(回答なし)

### IV 帰国研修員のフォローアップ

可能であれば、アジア21をアジア経済の動向を知りたいので送って欲しい。

[7] タイ帰国研修員(郵便幹部セミナー II)

I 帰国後の職務

- |              |                                                |
|--------------|------------------------------------------------|
| 1) 1988年参加時点 | CAT 人事部 次長                                     |
| 1997～現在      | CAT 人事・福利厚生担当 理事                               |
| 2) 1992年参加時点 | CAT 内閣官房 部長                                    |
| 1998～現在      | CAT 総務担当 理事                                    |
| 3) 1993年参加時点 | CAT 郵便事業課 課長                                   |
| 1997～現在      | CAT 郵便事業部 部長                                   |
| 4) 1996年参加   |                                                |
| 1996～現在      | CAT 郵便担当 副総裁(変更なし)                             |
| 5) 1997年参加   |                                                |
| 1997～現在      | CAT 郵便事業品質管理部 部長                               |
| 6) 1998年参加   |                                                |
| 1991～1994    | CAT 金融事業部 金融サービス課 課長<br>(1990年 郵便貯金国際幹部セミナー参加) |
| 1994～現在      | CAT 企画開発部 部長                                   |

II 研修成果の活用性

1 帰国後、研修成果を職務で活用しましたか。

はい(6人) / いいえ( 人)

1) 研修で得た課題、知識又は経験の活用例

・人材開発、特にQEE。

職員の業務能力開発を推進することにより、組織全体の向上をはかることに成功している。

・全ての研修項目を通して郵便業務における日本の経験等の知識を得ることが出来た。

研修の内容は全般的なものであるが、管理部門に所属しているため、マネジメントに大変役立っている。

- ・新しく創設した郵便センターにあたり、最新のコンピューター設備とシステムを導入した際に日本の郵便局の機械化についての知識を活用した。例えば、Letter Sorting Machine (LSM)、Large Flat Sorting Machine (LFSM)、Optical Character Recognition、Video Coding Section (OCR/VCS)、EMS Tracking & Tracing System、International Postal System (IPS) など。また、カウンター業務の完全オンライン化等については、来年までにすべてコンピューター化される予定である。
- ・セミナーに参加したことにより、将来自国の郵便システムの効果的で効率的な運営改善に役立つ知識を広げた。セミナーで得た知識を活用して経営部門に提案書を提出する予定である。
- ・本研修で学んだ項目のほとんどを自組織に直接的には適応することは出来なかった。これは、専門性の欠除や技術力不足が原因である。私が適応することができたのは視察で学んだ、JICA、郵政省、郵便局、等日本のオフィスにおけるすばらしい業務管理体制である。本セミナーがよく運営されているため、研修員は郵便業務に関する必要知識を得ることができたと思う。
- ・経理管理の概念が自組織で適応されてきている。我々は、これまで以上に重要な顧客に対し、より親密な対応ができるようになった。このことにより、顧客(Business Customer)により利便性の有る信頼性の高いサービスを提供できるようになった。同様に基本的な輸送サービスの質の改善、特に顧客の変化するニーズにあった郵便サービス・商品の採用や拡大の面において、恒常的に改善を続けている。新しく国民のために開発されたサービスとして、例えば、IBRS、Traffic Fine Payment Serviceなどがあげられる。

本セミナーで得た、新しい概念や経験を私の部下に伝授した。彼等は日々市場を調査し、彼等の所掌分野において新しい機会を探究する立場にあるが、今後彼等から新しいサービス開発の提案がなされた後は次のような流れで、実施に移される。横断的な機能開発グループが指名され、提案された新しいサービス企画が実行可能かどうかを詳細にわたり調査され、その結果、CATの最高幹部が原則的に承認を出せば、その企画の実行が準備される。実施後は、新しいサービスが実質的に機能を果たしているか、定期的に組織全体で再確認される。

2 職務に有益ではない項目はありましたか。

はい( 人) / いいえ(5人)

3 研修成果発現阻害要因について、次の質問に答えて下さい。

1) 研修成果の適用にあたって上司は理解や協力をしましたか。

はい(5人) / いいえ( 人)

2) 適用するために十分な資機材を供給されましたか。

はい(4人) / いいえ(1人)

3) 適用するために十分な人材を供給されましたか。

はい(4人) / いいえ(1人)

4) もし研修成果適用にあたって何か問題があれば述べて下さい。

- ・日本の郵政省と我々の組織の大きな違いを本研修で実際に目で確認することが出来た。例えば、金融投資の規模や郵便物の量、設備等である。例えば、機械化を例にあげると、日本においては機械化によって郵便局運営を合理化し、増えつづける郵便量に処理することに必須であると考えられているが、我々は機械化にあたり投資に慎重であるといった違いである。

4 これからの研修でどのような追加希望項目がありますか。

- ・Quality Control Circles (QCC)、TQM、ISO9000m、チーム単位で仕事を行なうことは、組織に非常に有益な情報である。
- ・郵便機械化・コンピューター化とこれらに関連する視察。
- ・日本が経験してきた近代経営管理の技術。情報管理方法。
- ・顧客優先サービス。EMS、小包、書簡分野における新規事業もしくはとりのこしている事業の紹介。郵便事業やカウンターの機械化における近年の進化。電信取り引きや電貴通信の発展の恩恵など。

5 その他研修カリキュラムに対する提案やコメントがあれば述べて下さい。

- ・セミナーは大変良く構成されていたと思う。
- ・本セミナー参加者は、各々異なる業務の責任者であるので、郵便サービスに関連した

課題は確かに重要であるが、時間があればもう少し、個々の興味にあった内容も付け加えてほしい。そうすれば、もっと研修で得た知識を自分が責任者となっている部門で活用できる。

- ・講義の通訳者の選考にあたっては、郵便関連分野に幅広い知識と経験を持っていることを優先の条件として選ぶべきである。

6 郵便貯金制度又は郵政省に係る日本に期待する研修、セミナー等について述べて下さい。

- ・研修員は自国の郵便サービスの現状と問題点を充分理解し、郵便サービスのインフラ整備や、郵便サービスの改善等の立案に関わっており、顧客からの要求等に対応できる対策等の意見交換を行える者であるべきである。そして、日本の郵便サービスの現状について紹介の後、講義、討論、視察等をとおして、各国々で共通する問題点等の意見交換し、解決策について吟味する内容を期待する。研修期間は4週間程度が望まれる。
- ・サービス質管理部門のスタッフに対する品質管理コースの設立を望む。内容としては、質管理に関する経験を紹介し、標準的な郵便事業の能率性を高め、顧客の満足度を向上する方法などがあげられる。期間は2週間程度。
- ・中、高管理職、幹部クラスを対象とし、以下の点を目的にしたコース。期間は2週間程度。
  - －急速に変化する新しい郵便サービス開発の知識の更新する。
  - －国内外の顧客のニーズに適応する新しい製品開発や現行サービスの発展等の必要性を明確に理解する機会を与える。
  - －激しく変わる地球的な通信市場の中で生存してゆくためにどのような手段を講じなければいけないか考える。
  - －同輩や競争者の成功や失敗から学ぶ。

### III 日本以外の国での研修

- 1 日本以外の国で郵便貯金制度又は郵政省に係る類似の研修に参加した事がありますか。

はい(1人) / いいえ(4人)

- －研修期間 : 1ヶ月半
- －コース名 : 応用国際管理プログラム

－コース目的 : 発展途上国の各産業の管理者として必要な、知識を育成する。

近代的なビジネス管理の経験や概念の適応を推進する。

－コース対象者 : (記載なし)

－コース開催地国・都市名 : Sigtuna, SWEDEN

－主催機関 the Swedish Commission for Technical and Economic Cooperation

- 2 日本以外の外国での研修と比べて、日本での研修を改善するための提案やコメントがありますか。

(回答なし)

#### IV 帰国研修員のフォローアップ

- ・発展途上国における郵便行政インフラに関する帰国研修員へのフォローアップコース。
- ・同窓会の情報。JICAの研修一般情報。

[8] インド公開セミナー参加者

郵便貯金または郵便分野における日本に期待するセミナー及び研修。

- ・ G I R O等新しいビジネスについて詳細に勉強するものや、日本の郵便貯金の成功の原因を学ぶ1週間程度の研修。(部長/貯蓄銀行/郵政部/政府)
- ・ 新しい考え方、新しい焦点、新しいサービスについてのアイデア交換、関係国との日本の協力関係の例について紹介する3～4週間のコース。(部長補佐/貯金銀行/郵政部/政府)
- ・ 中間管理職に対する商品再調査の研修、新しいサービスの紹介(方法や商品を展開する財政的な観点も含む)。3週間程度。(書記官代理/経済行政部/インド政府大蔵省/政府)
- ・ 国民からの期待に応えられるインド郵便システムの向上と世界情勢の視野についての研修。(管理職員/貯金銀行/通信省郵政部/政府)
- ・ 日本の郵便貯金銀行によって提供される種々の貯金事業の様々な特徴、そこで使われる方法やテクノロジー。(管理職員/貯金銀行/通信省郵政部/政府)
- ・ 幹部レベルまたは職員レベルの人材に対し、郵便事業が直面する問題にうまく対応してゆく方法を訓練するもの。1～3ヶ月。(部長代理/Philately/通信省/政府)

## [9] タイ公開セミナー参加者

郵便貯金または郵便分野における日本に期待するセミナー及び研修。

### <CAT所属者のコメント>

- ・日本の郵便と郵便貯金の技術を理解し、経験する事。様々な国の(特に日本の)技術開発についての経験についての紹介を2週間程度の研修で行なう。(理事/CAT/政府)
- ・郵便開発チームに属する管理職レベルに対し、管理能力の向上、管理者の意志決定能力の向上、顧客満足度を満たすための解決策の模索、より良いサービス方法を得る目的の、6～12ヶ月の研修。(課長/郵便企画開発部/CAT/政府)
- ・企画事業に携わる幹部クラスに対する郵便サービス向上のための新しいアイデアと方法の供給を目的とした2～3週間の研修。(部長/郵便企画開発部/CAT/政府)
- ・学んだ知識を仕事に活用できる人材に対する補助金や高い技術力のない国に対する貢献を目的とした2週間程度の研修。(クラス5管理職員/郵便企画開発部/CAT/政府)
- ・専門分野において直接的に管理する立場にある管理職に対し、日本の郵便制度を学ぶ内容の2～3週間の研修。(課長/郵便実施事業部/CAT/政府)
- ・郵便貯金事業と郵便事業の見解、問題点と不利な条件の解決法を学ぶ1～7日間の研修。(クラス6職員/国際郵便調査課/CAT/政府)
- ・研修員の経験と知識を上げる事を目的とした2～3週間程度の研修。(課長/郵便企画開発部/CAT/政府)
- ・EMS調査についての意見交換、研修を通じて得た意見を活用し、我々自身のEMS調査についての問題を解決する、EMS調査についての国際協力を得る、調査問題解決にあたっての同意と案を得ることを目的とした1～3ヶ月の研修。(クラス6職員/EMS調査課、郵便質管理部/CAT/政府)
- ・サービスの質に関する様々な事項についての比較・検討、タイ国にサービスの質を導入する方法、郵便事業についての新しい考え方、顧客満足度を満たすための品質管理事業



方法向上、品質管理事業の監視方法等の内容で3～4ヶ月の研修(クラス6職員/郵便質管理部/CAT/政府)

- ・日本での新しい郵便事業プロジェクトを学ぶ事、郵便事業の基本を得る事を目的とした1週間のセミナー(クラス7職員/郵便質管理部/CAT/政府)
- ・10～15名の研修員から成るグループ(それぞれの国から少なくとも2名ずつの研修員を対象に、郵便事業での郵趣の役割と重要性、成長し続ける郵便事業に郵趣活動が貢献する方法について理論、実用性を学び、視察を行なう。2～4週間程度。(課長/郵趣部/CAT/政府)
- ・より多くの人に郵便、および郵便貯金を利用してもらう方法を学ぶ目的で、2週間は講義等座学等、2週間は、郵便局、切手センター、貯金事務所、切手博物館などの見学を行なう。(切手博物館及図書館長/郵趣部/CAT/政府)
- ・郵便貯金及び年金事業についての研修。(通貨事業本部長/通貨事業部/CAT/政府)
- ・郵便業務又は郵便貯金銀行業務の経験あるいは技能のあるなど精通しているものに対し、一般的な業務についてではなく、郵便貯金管理等の必要な題目に注目した内容の2週間程度の研修。(副部長/通貨事業部/CAT/政府)
- ・自国の事業で研修内容を活用する業務遂行に携わる職員を対象とした郵便事業と郵便貯金の質の向上や国際間の協力関係構築を目的とした1ヶ月程度の研修(一般開発事業課長/通貨事業部/CAT/政府)
- ・郵便事業または郵便貯金事業の開発についての5カ間の研修。(クラス5職員/郵便管理部/CAT/政府)
- ・年金関係の販売課長を対象とした販売システムのコース又は、CATが郵便貯金事業を開始準備のために郵便貯金事業の実施・管理についてを学ぶコース。2～4週間程度。(課長/財政事業部/CAT/政府)

#### <GSB所属者のコメント>

- ・実地経験と専門家から学び、業務能力を向上させる事、郵便貯金事業の金融機関等への

協力活動についてより多くを学ぶ事を目的に、タイでの貯金の広報の方法等も含めた研修。期間は、2～3週間。(副部長／企画部／GSB／CAT／政府)

- ・ CAT職員を対象に郵便業務と郵便貯金業務の向上、研修と開発、実施と開発の販売促進活動、研修のための補助金等資金等をトピックとした研修。(部長／人材管理部／GSB／政府)
- ・ 6ヶ月ごとに社会組織の伝達、お互いのアイデア交換等を行なう。(課長／広報市場調査部／GSB／政府)
- ・ 将来の郵便業務と郵便貯金業務を知る目的で、セミナー、訓練、フィールドワークを行なう。(調査員／広報市場調査部／GSB／政府)
- ・ 日本の郵便業務についての紹介(郵便業務の政策、活動、業務と組織について)や自国も含む世界各国の郵便業務の紹介。(広報職員／ビジネス促進部／GSB／政府)

## 5-1 公開セミナー講義内容

### (1) 郵便貯金分野講義項目

「日本の郵便貯金事業の概要」 村瀬 光一講師

#### 1 郵便貯金の歴史

#### 2 郵便貯金の役割

- (1) a 個人のための貯蓄機関  
b 全国あまねく公平なサービスの提供
- (2) 国民生活向上のための資金の供給
- (3) 政策課題に対応した商品・サービスの提供

#### 3 組織・体制

#### 4 商品・サービス

- (1) 郵便貯金種類別現在高
- (2) 送金・決済サービス

#### 5 郵便貯金オンラインシステム

- 6 (1) 郵便貯金事業の経理の仕組み
- (2) 経営管理体制
- (3) 郵便貯金自主運営
- (4) 損益状況

#### 7 高度情報化社会への対応

- (1) 郵便貯金オンラインシステムのオープンネットワーク化
- (2) 郵便貯金磁気カードのICカード移行のための実証実験
- (3) デビットカードサービスの実施

#### 8 グローバル化への対応

- (1) 国際ネットワークの拡大・高度化
- (2) 海外金融機関との提携

### (3) 国際協力の推進

#### (2) 郵便分野講義項目

「日本の郵便事業」 石濱 幸次郎講師

- 1 郵便局ビジョン2010年  
2010年までに郵便局を全国どこでも利用できるための国民共有のインフラ政策
- 2 ワンストップ行政サービス  
行政手続きサービスを郵便局で一括して取り扱う施策
- 3 郵便の新規サービス等の提供  
保冷郵便サービス、夜間再配達等の実施、ハイブリッドメール、急送サービス、郵便サービスの情報提供
- 4 新郵便番号制の導入  
1998年2月から導入された郵便番号の7桁化の推進
- 5 郵趣サービスの提供  
グリーティング切手の発行、メモリアル切手の発行
- 6 ユニバーサル・サービスの提供  
全国あまねく公平なサービスの提供

5-2 公開セミナー参加者リスト

(1) インド

ア 午前の部(郵便)

- |   |                                      |                                                                         |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Mr. Vijay Bhushan<br>(帰国研修員)         | Director, Department of Posts,<br>Ministry of Communications(D O P)     |
| 2 | Mrs. Madhu V. Narayanan<br>(帰国研修員)   | Middle Level Executive (Director),<br>D O P, Ministry of Philately Wing |
| 3 | Mr. Girija Shankar Mishra<br>(帰国研修員) | Deputy Director General (S B), D O P                                    |
| 4 | Mrs. Kazpana Tewari                  | Director, Savings Bank, D O P                                           |
| 5 | Mr. Suvendu Kumar Swain              | Assistant Director General, Savings Bank,<br>D O P                      |
| 6 | Mr. S.S. Mehra                       | Desk Officer, Savings Bank Division,<br>D O P                           |
| 7 | Mr. Rajinder Kumar                   | Desk Officer, Savings Bank Division,<br>D O P                           |

イ 午後の部(郵便貯金)

- |   |                          |                                                                          |
|---|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 8 | Mrs. Soma Roy Burman     | Deputy Secretary, Department of Economic<br>Affairs, Ministry of Finance |
| 9 | Mr. T.S. Murthy<br>帰国研修員 | Joint National Savings Commissioner,<br>National Savings Organization    |

上記午前の部の3～7の参加者

(2) タイ

< Communication Authority of Thailand (CAT) >

- 1 Ms. Apar Bhechsongrm Executive Vice President  
(帰国研修員)

POSTAL QUALITY CONTROL DEPARTMENT

- 2 Sumana Pavarajarn Senior Director, Postal Quality Control  
(帰国研修員) Department
- 3 Mr. Chatchanok Sathawarintu Director
- 4 Mr. Prasert Teerakun Senior Manager, Domestic Postal  
Investigation Division
- 5 Ms. Panee Ongrungrueng Officer Class 7, Administrative Division
- 6 Ms. Narisara Jirasunanthachai Officer Class 6, Postal Services Standard  
Division
- 7 Ms. Pakdee Joopia Officer Class 6, International Postal  
Investigation Division
- 8 Ms. Ancharee Ekoborn Officer Class 6, International Postal  
Investigation Division
- 9 Ms. Chantima Taweechaiyakarn Officer Class 5, Postal Operations Standard  
Division
- 10 Ms. Somporn Rakchonlatee Officer Class 6, EMS Investigation
- 11 Ms. Patra Patumsriviroj

POSTAL PLANNING AND DEVELOPMENT DEPARTMENT

- 12 Mr. Suwan Rattakul Senior Director  
(帰国研修員)
- 13 Mr. Manote Mitrsonwang Director
- 14 Mr. Komon Noipranee Senior Manager, Administration Division
- 15 Mr. Sanya Thongsaphak Senior Manager, Postal Information Division
- 16 Mr. Tawat Tripipat Officer Class 7, Mail Centre Division
- 17 Ms. Supawadee Sirisanhiran Officer Class 5, Postal Business Development  
Division

18 Ms. Siritra Limruangrong      Officer Class 5, International Postal  
Development Division

#### MONETARY SERVICES DEPARTMENT

19 Ms. Chanya Wacharapipul      Senior Director  
(帰国研修員)

20 Ms. Sriprapa Yimsmith      Director  
(帰国研修員)

21 Mr. Pannabat Wacharayon      Senior Manager, International Money Order  
(帰国研修員)      Division

22 Ms. Somjit Julsampangkul      Senior Manager, Stand and Services  
Development Division

23 Ms. Nongnuch Panapichedkul      Senior Manager, Domestic Money Order Data  
Control Division

24 Ms. Suwanit Kangsadan      Senior Manager, Domestic Money Order Account  
Division

25 Ms. Juthamas Leuanan      Senior Manager, Inquirie and Investigation  
Division

26 Mr. Panya Ratanasuthiamorn      Senior Manager, Monetary Services,  
Stationary and Printing Division

27 Ms. Orrathai Harnjeerapanya      Officer Class 5, Standard and Services  
Development Division

28 Pornsak Nastecthong

#### PHILATELIC DEPARTMENT

29 Mr. Boonjua Lertkitiyot      Senior Manager, Philatelic Museum and  
Library Division

30 Ms. Prapasri Reopanichkul      Senior Manager, Planning Division

POSTAL OPERATIONS DEPARTMENT

- |    |                             |                                                          |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------|
| 31 | Mrs. Porntip Niamhom        | Senior Manager, International Post Division              |
| 32 | Ms. Kwanchai Buaroy         | Officer Class 7, International Post Division             |
| 33 | Mr. Anucha Soonglertsongpha | Officer Class 6, International Post Division             |
| 34 | Ms. Siriporn Hiran          | Officer Class 5, International EMS<br>Customer Care Unit |

< GOVERNMENT SAVINGS BANK (G S B) >

- |     |                             |                                                       |
|-----|-----------------------------|-------------------------------------------------------|
| 35  | Ms. Krongkran Wattanavit    | Director, Deposit and Banking Services<br>Department  |
| 36  | Ms. Patoombratd Rodthongkum | Deputy Director, Welfare Function                     |
| 37  | Ms. Sasakorn Narakarn       | Deputy Director, Labor Relations                      |
| 38  | Ms. Pairat Nakapa           | Deputy Director, Banking Services                     |
| 39  | Ms. Chanida Ghoshachandra   | Assistant Director, Savings and Current<br>Account    |
| 40  | Ms. Thiranuj Lohasawankul   | Public Relation                                       |
| 41  | Ms. Auemporn Plagprapun     | Researcher                                            |
| 42  | Ms. Anocha Sukanthanak      | Public Relation                                       |
| 43. | Ms. Niramol Mongkolkitngam  | Assistant Director, Asset and Liability<br>Management |
| 44  | Ms. Benjamas Keawpromman    | Assistant Director, Planning                          |
| 45  | Ms. Tharinee Kongsuwan      | Researcher                                            |
| 46  | Ms. Anarat Chotipong        | Researcher                                            |
| 47  | Ms. Saardsri Surachai       | Researcher                                            |

< DEPARTMENT OF TECHNICAL AND ECONOMIC COOPERATES (DTEC) >

- |    |             |
|----|-------------|
| 48 | Ms. Pensri  |
| 49 | Ms. Orrawan |
| 50 | Ms. Vinol   |

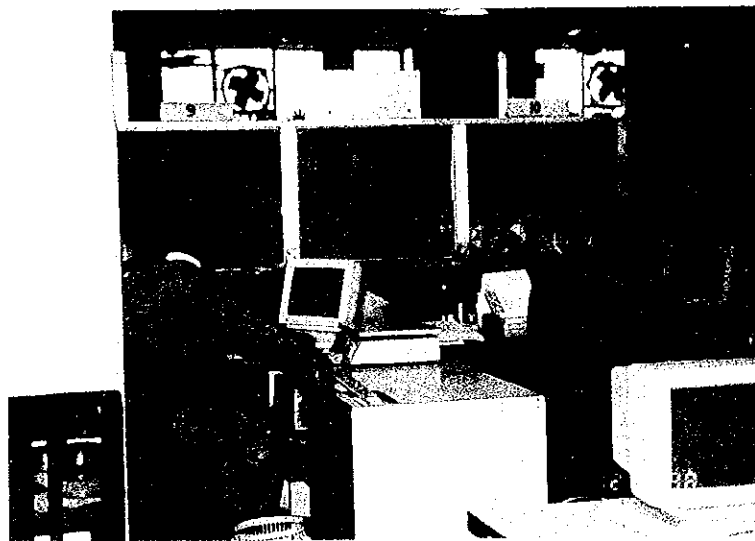


6 写真

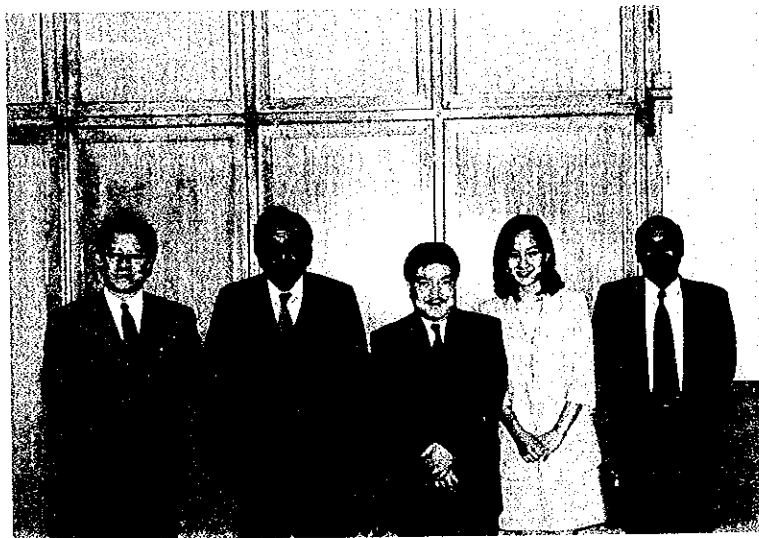
インド



<大蔵省経済局国民貯蓄部にて>



< PARLIAMENT STREET HEAD OFFICE 窓口 >



<通信省郵政庁次官表敬>

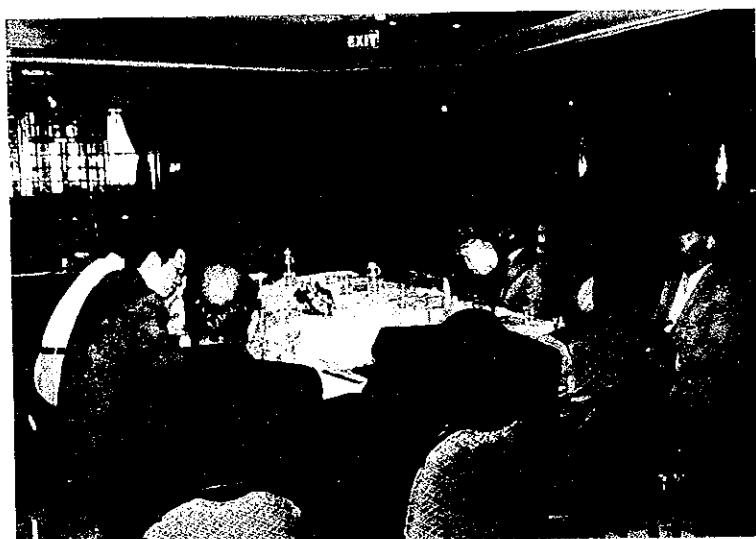
インド



<郵便局内における生活物品等の販売>



< SPEED POST OFFICE ( E M S ) 視察 >

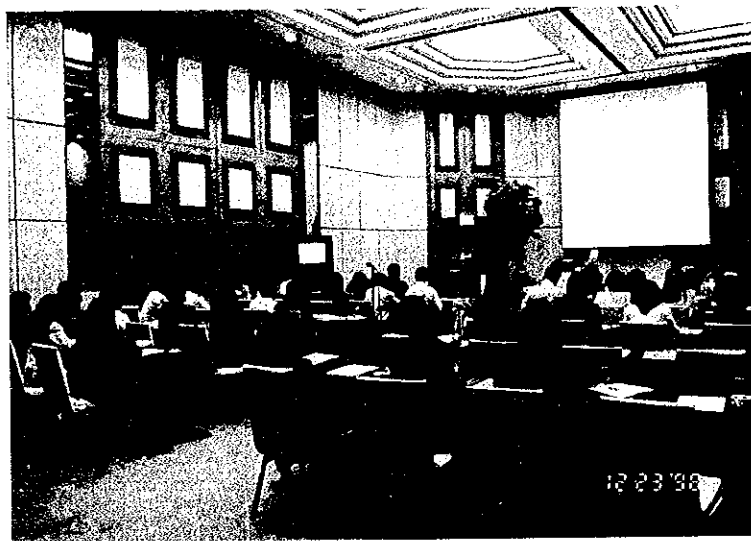


<公開セミナー開催風景>

タイ



<帰国研修員(CAT)との意見交換会>



<公開セミナー開催風景>



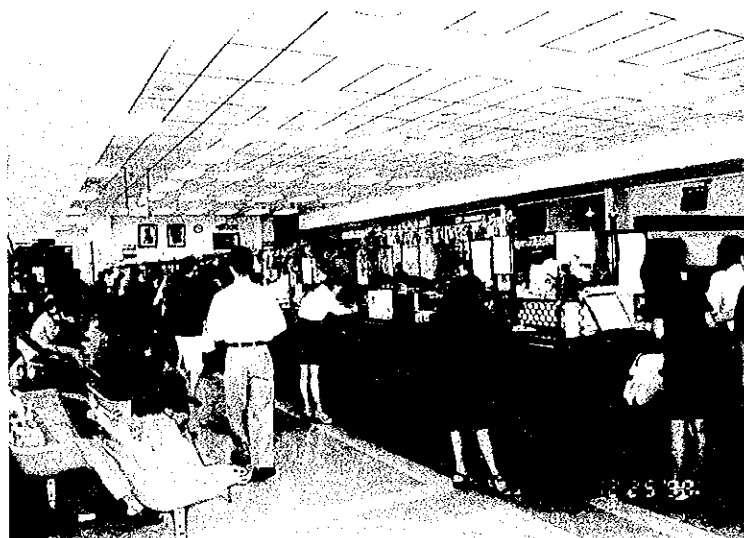
<GENERAL POST OFFICE 窓口>



< LAKS MAIL CENTER 視察 >



< 帰国研修員 (GSB) との意見交換 >



< GSB 窓口 >







JICA