

JAグループ鳥取自己改革推進レポート（3月号）

1. JAの自己改革に関する組合員調査の中間とりまとめ状況について（JA鳥取県中央会）

組合員からJA自己改革への評価やJAの事業に理解を得ることを目的とした、JAの自己改革に関する組合員調査は1月より順次スタートしている。全中は31年4～5月頃に想定される規制改革推進会議の議論に対応するため、31年2月28日を第1次調査の調査票中間提出締切りに設定している。中間締切日時点の全国平均調査進捗率(配布ベース)は45%で、本県における進捗率(回収ベース)は約27%である。

今後全中は、中間締切りまでに提出された調査票の集計を行うとともに、集計結果は4～5月を目途に県別・JA別にフィードバックする予定。

2. JA県域農業サポートセンターの取り組み（JA鳥取県中央会）

① 平成31年度 農業者の人間ドック受診助成事業の事務手続きがスタート

平成31年度 農業者の人間ドック受診助成事業の事務手続きが2月1日にスタートした。次の3つの条件を全て満たす組合員が人間ドックを受診した際の自己負担部分について、上限2万円を限度に助成を行う。申し込み窓口は各JA支所・支店、申し込み期間は2019年8月まで。

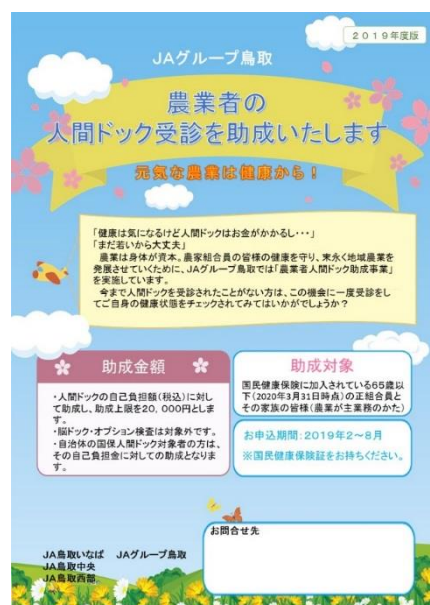
<事業対象者>

ア. 正組合員とその家族で農業を主業務として従事する者
イ. 事業年度最終月の属する年の3月31日時点で65歳以下の者

ウ. 国民健康保険に加入している者

なお、自治体の国保人間ドック事業の対象となっている者には、その事業における自己負担額に対して本事業の助成を行う。

本年度は、助成対象上限額の増額、事業対象者範囲の拡大（正組合員家族、65歳以下）を行い、より積極的に組合員の健康増進と意識づけを図っていく。



3. 「星空舞」試食宣伝会開催（JA全農とっとり）

2月22日～3月1日にかけて、JR大阪駅の商業施設ルクア大阪地下2階 Kitchen&Market において「星空舞」の試食宣伝会を実施。「星空舞」を試食していただきながら、作成した1キロ入り袋のパッケージを販売。予定を大幅に上回る販売となった。

試食いただいた方からは、「もちもちしていて、甘い」「粒感をしっかりと感じられる」「名前もきれいでインパクトがある」など、嬉しい声をたくさんいただいた。



4. 「鳥取県産きぬむめ」特A返り咲き（JA全農とっとり）

2月27日発表された（一財）日本穀物検定協会による平成30年産米食味ランキングで最高評価「特A」に返り咲いた。平成29年産米では、惜しくも特Aを逃したものの、生産者の皆様や関係者の弛まぬ努力が実を結んだ。

5. 農業金融で経営支援（JA鳥取信連）

JA鳥取信連は、31年3月1日、鳥取市において約100名出席のもと「鳥取県の農業をサポートするJAバンク鳥取農業金融総決起大会」を開催した。

この大会ではJA自己改革の一環として、農業金融に強い人材を育成するとともに、地道な訪問活動によって農業者の経営を支え、農業所得の増大と地域の活性化に資するため、地域農業を金融面から強力にサポートしていくことを確認した。

2回目となる今大会には、JAの営農部門の役職員も参加いただき、JA事業間連携を更に強化し、JAの総力を挙げて取り組む決意を新たにした。基調講演と情勢報告では、JAバンク鳥取中期戦略に掲げた「農業・地域の成長支援」に向け、JAバンク鳥取が一体となって取り組んでいくことを説明した。

サポートの一環として、JAバンク鳥取では、農業近代化資金の融資を受ける農業者等が負担する県農業信用基金協会への保証料全額助成制度を継続する。

また、農業金融にかかるJA店舗競励制度で優秀な成績を収めたJA店舗を表彰した。

6. 平成30年度JA共済CS満足度調査結果について（JA共済連鳥取）

JA共済では、組合員・利用者の満足・貢献を目指し創られた事業の理念を実現していくため、また、組織で働く職員がやりがいを持ち、満足して事業活動を展開していくため、利用者の喜びの声、満足した姿、つまり利用者満足度を高めることが重要と考え、事故対応満足度調査から始まり、平成29年より推進・保全面におけるCS満足度調査も実施している。

平成31年1月末の集計結果での総合評価の満足度は57.6%と、全国平均には達していないものの、昨年同月結果より5.2ポイント高い結果となっている。

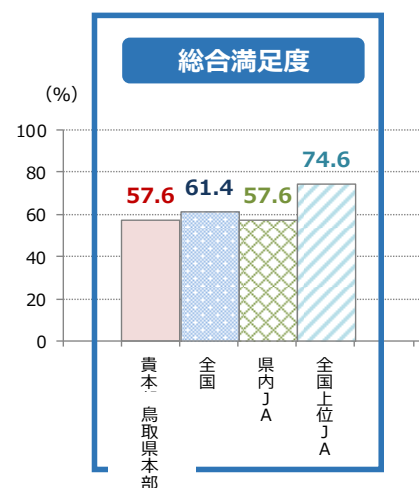
アンケート回答者からは厳しい意見・感想も寄せられているが「信頼でき、JA共済に入って良かった」などの声も頂いており、各満足度についてもポイントは昨年と比較し増加傾向となっている。

また、JA自己改革に掲げる目標のひとつである『事務負担軽減』に大きな役割をもつペーパーレス手続きでは、回答者からはタブレットに慣れない部分はあるものの「JAも時代の流れに乗っている」「その場でプラン変更が簡単にできた」「大きくて見やすい画面だった」などの好意的な意見もいただいている。

このCS調査結果は毎月JAに報告しており、JAでも毎月の会議で各支所（店）管理者へ報告するなど、CS満足度への意識付け・対応を実施している。

平成31年度では、組合員・利用者の満足度向上に向け、さらに踏み込んだ施策・活動をJAと一体と

【鳥取県の総合評価（全利用者）】



なって展開していきたいと考えていく。

【主なプロセスに対する各満足度の推移】

| | 29年9月末 | 30年1月末 | 30年3月末 | 30年9月末 | 31年1月末 | 対前年同月比 |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 新契約満足度 | 58.6 | 58.9 | 59.3 | 65.2 | 64.4 | 5.5 |
| 3Q訪問満足度 | 44.5 | 40.8 | 40.7 | 48.4 | 44.3 | 3.5 |
| (他者紹介意向) | 38.9 | 37.1 | 37.3 | 41.5 | 39.6 | 2.5 |
| 総合満足度 | 54.2 | 52.4 | 52.7 | 60.2 | 57.6 | 5.2 |

