

J Aグループ鳥取自己改革推進レポート（3月号）

1. 「共同購入トラクター」第2弾（JA全農とっとり）

生産者の所得向上を目標に「トラクター共同購入」第2弾として、「中型トラクター（28～35馬力クラス）共同購入」に取り組んでいる。2月末までの事前申込み期間において、県下36件の申込みがあった。令和2年10月からの供給を目指し、生産者が求める機能と中型トラクターの開発をメーカーに要求するとともに、共同購入の結集力を活かして生産者の購入価格の引き下げにつなげる。



2. 第15回JA担い手金融リーダー全国大会への参加（JA鳥取信連）

令和2年1月23日および24日の2日間にわたり、千葉県浦安市舞浜にて「第15回JAバンク担い手金融リーダー全国大会」が開催された。

本大会は各県の担い手金融リーダーが一堂に会し、農業者の多様なニーズに応えるべく参加者間の情報共有・相互研鑽・交流を図ることを目的に開催され、県下JAから2名が参加した。

本大会においては「事業間連携による担い手への対応力強化」が特に注力するテーマに設定され、グループ討議では課題に対しJAとして出来ていること、出来ていないこと、JAとして解決するために必要なこと等を取りまとめ、それぞれのグループから討議結果が発表された。本県の参加者からは「他県の担い手金融リーダーと意見交換できる良い機会となった。今後は農業所得増大および地域活性化に向けた取り組みを提案していきたい。」との意見があった。

3. 令和元年度JA共済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、平成29年より推進・保全面における満足度調査を実施している。

鳥取県の令和元年12月末の調査結果では、総合満足度は55.7%と、全国平均と比較して5.2ポイント低い。総合満足度に対する影響が特に大きい調査は、建物共済利用者満足度、異動手続き満足度（車両入替）、自動車継続手続き満足度である。

建物共済利用者と自動車継続手続きは、全国平均を上回り高い評価を受けているが、異動手続き（車両入替）は、全国平均を大きく下回っている。この調査結果は、毎月JAに報告し、利用者の満足度向上への意識付けと課題に対する改善の取組みにつなげている。

改善の取り組みとしては、「利用者からの質問に対し、迅速・正確な対応」を心がけるとともに「手続きに必要な書類の説明」を丁寧にわかりやすく行っていくことなどを優先して、取り組んでいる。

また、事務手続きに関する意見では、ラブレッツ（携帯端末）を活用したペーパーレス・

キャッシュレス手続きについて、「手続きがスムーズで早くて、良かった」「たいへん見やすかった」「絵や図があってわかりやすい」などの好意的な意見がある。

今後も J A 共済では、組合員・利用者の満足度向上に向け、定期的に調査結果を確認し、CS 改善活動を継続していく。