

## 組合員の要望にオーダーメイドで対応

NHKの連続テレビ小説「カーネーション」の主人公は、長年婦人服のオーダーメイドにこだわっていたが、70代で高齢者向けの既製服のブランドを立ち上げた。一方、以下は、農協や連合組織が組合員の要望にオーダーメイドで対応している事例である。組合員や利用者の変化に対応し厳しい競争のなかで生き残るためには、農協は常に新たな事業範囲や事業方式の変更を模索することが必要であると考えられ、以下のような組合員の要望へのオーダーメイドの対応はそうした取り組みの一つと位置づけられよう。

本号の尾高論文には、大規模生産者を個別に訪問し生産者の要望に応じた提案を行うJAのTAC（地域農業の担い手に向く担当者）が販売面での提案の中で、多様な取引チャンネルを通じて青果物を契約取引で販売する全農茨城県本部のVF事業と連携し、農協の生産部会に加入していない大規模生産者が新たな販路としてVF事業を利用しているという事例が紹介されている。

「農中総研調査と情報」3月号に紹介された兵庫県のJAあいおいの生活サポート課は、高齢者の対応が業務の中心である。生活サポート課の職員は年金友の会会員を訪問して「何か生活でお困りのことはありませんか」と声をかけ、相談を受けると、農協に登録した有償ボランティアやJA出資の社会福祉法人など農協のネットワークを活用して対応する。またサロンやセミナー、親睦旅行も行っており、親睦会の旅行では自宅まで送迎をするなどの気配りが高齢者や家族の心をつかんでいるようだ。

岩手県のJAいわて花巻管内の一つの地区では、農協の支店を事務局として地区営農再生対策協議会を設立し、国の「人・農地プラン」に先駆けて今年1月に30ha規模の農地集積プランを作成した。発端となったのはこの地区の組合員が米価下落で経営の先行きへの不安を感じたことであり、水田農業の中心的な担い手がサラリーマン並みの所得を得るにはどのくらいの面積が必要かを試算して30haという数字を算出した。また農家へのアンケートの結果を踏まえて、8割の農地を集積することにした。

これらの事例では次のようなプロセスを経て、組合員の要望が、農協の新たな分野への進出や事業方式の変更につながっている。まず、組合員の要望を把握する。直接会って聞く、また地域の状況をアンケートやデータ等で把握することもある。次に、組合員の要望に対して農協側が提案を行い、それについて組合員との間でコミュニケーションが行われる。そして、農協側は必要とされる業務を行う。それは従来とは異なる新たな業務であったり、業務方法の変更を伴ったりする。農協の一つの部門だけでなく、他事業、他の系統組織、さらに行政など農協を取り巻くネットワークも活用される。

組合員の要望に提案を含め適切に対応するには、役職員の高い能力や蓄積されたノウハウが必要であり、容易なこととはいえない。しかし、農協の組合員との距離の近さ、農協の総合事業性、そして県段階や全国段階も含めたJAグループ内の連携が活用されていることをみると、農協は新たな分野への取組みが得意な組織といえるのではないだろうか。

（株）農林中金総合研究所 調査第一部長 齊藤由理子・さいとう ゆりこ