

「くらしの相談室運動」による訪問活動

— 岡山県JA岡山東の取り組み —

主事研究員 寺林暁良

JA岡山東は、組合員や地域住民との信頼関係の構築を目指して2016年5月に「くらしの相談室運動」を開始した。これは、毎月1回、主に第3土曜日の午前中を訪問日とし、全職員で管内全世帯を訪問して相談や要望などに対応する取り組みであり、組合員から地域住民にまで対応する訪問活動として注目される。以下では、JAの「くらしの相談室運動」を、PDCAサイクル(第1図)に沿って紹介する。

1 計画

— 訪問テーマと訪問先の決定 —

「くらしの相談室運動」を開始するにあた

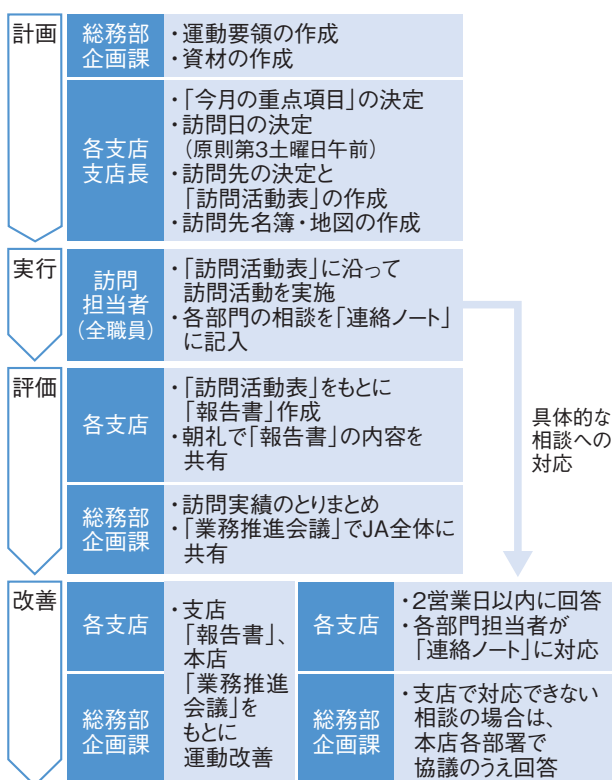
り、本店の総務部企画課は、運動目的や事業内容、組織体制などを整理した「運動要領」を定めた。また、主に土曜日の活動となることから、労務条件等についても整理した。

実際の運動は、管内に10ある各支店の裁量に任せられている。支店長は、月ごとの支店の訪問テーマとして「今月の重点項目」を決定する。内容の例を挙げると、「イベント告知」「直売所PR」「JAカード情報のお知らせ」「年金サービス案内」など多彩である。

支店長は「今月の重点項目」に沿って訪問先を決め、運動前日までに「訪問活動表」と「訪問先名簿・リスト」を作成する。「今月の重点項目」が「イベント告知」の場合は組合員以外も含めて全戸に訪問するが、「年金サービス案内」の場合は年金受給者に絞って訪問して対話にも時間をかけるため、名簿に記載される訪問件数や訪問先は月によって異なる。担当者あたりの訪問先は、前者のように全戸に訪問する場合は40～50軒、後者のように訪問対象を絞って対話を重視する場合は10軒程度となる。

訪問先が決まったら、支店長は本店職員も含めて訪問担当者を割り振る。訪問先が毎月変わるため、訪問担当者は地域で固定していない。地理に詳しくない職員が訪問担当者となる場合には、訪問先に印を付けた地図を作成する場合もある。

第1図 「くらしの相談室運動」のPDCA



資料 聞き取り調査により作成

2 実行

—訪問活動表に訪問内容を記載—

運動当日、訪問担当者は支店長から「訪問活動表」と「訪問先名簿・リスト」、必要な場合には地図を受け取る。訪問は、職員単独、またはベテラン職員と若手職員のペアで行う。

運動の際、訪問先が不在の場合はチラシ等をポスティングして「訪問件数」としてカウントする。訪問先と面談できた場合には「今月の重点項目」に合わせて対話を行い、相談・要望があればそれに回答する。その場で回答できない場合には、担当者や本店につなぐため、いったん支店に持ち帰る。面談できた件数は「面談件数」としてカウントし、さらに家庭状況など事業推進につながるような情報を入手した場合には「有効情報数」としてもカウントする。

訪問活動の終了後、訪問担当者は訪問内容や伝達事項等を「訪問活動表」に記載する。信用・共済や経済などの事業に関する要望は、各部門の担当者に引き継ぐため、「連絡ノート」に内容を記載する。

3 評価と改善

—訪問実績の共有と運動改善—

訪問日の翌週、支店長は「訪問活動表」を取りまとめて「報告書」を作成する。その内容は、朝礼などの機会に支店内で共有している。訪問先から相談・要望を持ち帰った場合には、速やかに担当者に伝え、原則2営業日以内に回答するようにしている。支店で回答できない内容の場合は本店各部署に報告し、部署内で協議のうえ、支店長に回答する。

「訪問件数」「面談件数」「有効情報数」といった訪問実績や訪問で受けた相談・要望の内容は、支店長からの報告に基づいて本店の総務部企画課がとりまとめ、毎月の「業務推進会議」で共有している。会議の内容は支店長が各支店に持ち帰り、運動の改善に役立てられている。

なお、運動の17年度の実績は、「訪問件数」が46,550件、うち「面談件数」が17,925件(さらに、そのうち「有効情報数」が2,905件)にのぼっている。

4 「くらしの相談室運動」の特長

「くらしの相談室運動」には、次のような特長がある。

まず、きわめて高い網羅性を持つ訪問活動だということである。運動の訪問先は「今月の重点項目」の内容によって毎月異なっている。しかし、運動を継続することによって、年間を通してみるとおおむねすべての正・准組合員を1回以上は訪問するような取組みになっている。

また、組合員・地域住民とJA職員が相互に身近な関係を築く運動であることも重要である。運動を継続することで組合員・地域住民には「JA職員が出向いてくれるようになった」という意識が根付き始めていることも大きな成果だが、JA職員にも「JA職員は組合員・地域住民に出向くものだ」という意識が定着し始めている点も見逃せない効果となっている。

(てらばやし あきら)