

JA伊勢のスマートフォン教室

——地域のニーズに応えJAファンを増やす——

調査第一部長 重頭ユカリ

1 JAグループのスマホ教室への取り組み

2017年頃から、スマートフォンの使い方を利用者等に教えるJAが全国各地で増えてきた。こうした動きを踏まえ、JA全中と農林中央金庫は、全国のJAが携帯電話会社と連携してスマートフォン教室(以下スマホ教室)を開催できる仕組みを構築した。開催を後押しすべく、21年度、22年度は講師派遣費用を農林中央金庫が負担している。21年10月から22年6月末までに、この施策を活用して45県の約170JAが1400回の教室を開催した。

三重県のJA伊勢は、この施策を活用したスマホ教室の開催回数が全国で最も多いJAである。21年10月から22年3月の間に、本支店17か所で147回の教室を開催し、延べ834人(複数回参加あり)が参加した。22年度も29か所での開催を予定している。今般、教室を見学する機会を得たので、その様子も交えて同JAのスマホ教室について紹介したい。

2 生活の利便性向上を目指して教室を開催

JAでは、管内に高齢者が多くスマホを持っていてもあまり活用されていないことから、スマホ教室を開催して使い方を学んでもらえば生活も便利になり、またJAの事業利用や活動参加にもつなげてもらえるのではないかと考えていた。そこで、職員が講師を務めるスマホ教室の開催を検討していたが、ちょうど上記の全国施策が始まったため、それを利用して教室を実施することにした。

スタート当初は、カメラ機能やLINEの使い方教える教室の他に、インターネットの使

いやアプリの取得方法を教える教室も行っていった。しかし、22年4月以降はニーズが高く教室後も利用されやすい「カメラの使い方」「LINE初級」、「LINE上級」に絞っている。1時間強の教室を1日に3種類実施するが、複数の教室をかけもちで受講する人もいる。

3 教室では初心者にも分かりやすい説明

事務局となるのは、JAの経営企画部くらしの活動推進課である。講師は管内2か所のNTTドコモショップから派遣され、参加人数に応じてサポートのドコモスタッフも1～2名同行する。教室は、講師がドコモのオリジナルテキストを用いてどのようなことをするかを説明した後、実際に各自のスマホでその作業をし、分からないところは手を挙げて質問するという流れで進める。この時、JAのくらしの活動推進課の職員も一緒になり、参加者のサポートを行う。

見学したのはLINE初級教室だったが、講師は、「ニコちゃんマークを押してください」「指でチョンと押してください」と誰にでも分かりやすい言葉を使い、「この作業をすると通信量が少しかかります」と注意を促すなど、初心者にも分かりやすく説明をしていた。それでもQRコードを読み込み、スマホ教室用のトークルームに入る作業になると、参加者から一斉に手が挙がり、講師、サポートスタッフ、JA職員が手分けをして対応しても追いつかないほどだった。

各教室の後には、JAで独自に作成した資料を用いて、職員がJAバンクアプリやJA共済ウ



スマホ教室の様子 (JA伊勢提供)

ウェブページの登録方法を説明し、JA伊勢のくらしの活動推進課の公式LINEへの友だち登録を呼びかける。自力での登録が難しい場合は、教室の後にJA職員が登録をサポートできることについても案内をしている。

4 スマホ教室へのニーズの高さを実感

スマホ教室の案内は、広報誌に予定を掲載し、さらに近々開催予定の地区では広報誌にチラシも入れる。JAのウェブサイトにもチラシを掲載し、くらしの活動推進課のLINEでも案内を行う。教室の案内を始めると、くらしの活動推進課宛てに問合せや申込みの電話が多くきて、ニーズの大きさを実感するという。

参加者の7～8割は女性である。ほとんどの人は個人で参加し、これまでJAを利用したことがない人も多い。「家族に使い方を聞いても教えてくれない」「家族に聞くとケンカになる」というのが参加のきっかけという人もいる。年齢層は、50歳以下はおらず、70歳以上が中心で、なかには90代の受講者もいる。終了後にアンケートをとると「ありがたい催しだった」「説明が分かりやすかった」などと好評で、「これまでも利用はしていたが、知らない機能を教えてもらって役に立った」との意見もある。「また参加したい」という人も多く、

実際に、何度も受講する人もいる。1度受講しただけではなかなか使いこなすまでにはいかないようだが、友人との連絡にLINEを使うようになったという人もいるという。

5 教室を機に他のくらしの活動への参加も

JA伊勢では、22年4月に従来の女性部の後身として、誰でも会費無料で入ることができる「ファンクラブ『みらい』」を発足した。従来の料理教室や健康講習会などは引き続き実施しつつ、新たに農産物生産や加工品製造グループ組成等の活動も行うこととしている。管内各地で子ども向けのあぐりスクールを開催していることもあり、その母親世代のファンクラブ加入も増えているとのことである。

スマホ教室の参加者はファンクラブに自動的に加入することもあり、ファンクラブの会員数は順調に増えている。スマホ教室の最後にくらしの活動の公式LINEの案内をすると、ほとんどの受講者が友だち登録をしてくれる。公式LINEでは月1回各種イベントの案内を行い、参加を希望する人はLINEから申込み手続きをすることができる。スマホ教室の受講者が、その後料理教室やウォーキングなどの健康イベントに参加するケースもあり、活動に広がりができている。

6 誰一人取り残さないために粘り強く

受講者は高齢層が多いこともあり、1回で習ったことを習得できるとは限らず、事業面でのデジタル活用には直結するとは限らない。しかし、学びたいという意欲を受け止め、対応することによって、JAの「ファン」が増えていることは確かである。また地道で粘り強い対応は、SDGsの「誰一人取り残さない」という理念の実現にも貢献していると考えられる。

(しげとう ゆかり)