

1. 平成 25 年度から 27 年度 J A 共済 3 か年計画について

平成25年度から27年度までの J A 共済 3 か年計画では、「より地域に密着した J A らしい事業活動の展開」「連合会の J A 指導・サポート機能等の強化と経営の効率化」を事業展開の基本的考え方とし、組合員・利用者との信頼関係の強化と満足度の向上に向けて、次の各種施策を着実に実践してまいります。

(1) 地域密着の事業推進

J A ・ J A 共済の特長である、「フェイス・トゥ・フェイス」の対応により、組合員・利用者に万全の保障を提供するために、地域特性に応じた支店別推進方策をとりまとめたエリア戦略を全 J A に導入し、組合員・利用者との信頼関係の強化と、次世代層等のニューパートナーの拡大を図ります。

〔取組施策〕

① J A におけるエリア戦略の導入・展開

保障充足の促進と事業基盤の維持・拡大に向け、J A において、地域特性に基づくエリア戦略の策定と、それに基づく事業量目標の設定、推進体制の構築および推進活動の導入・展開に取り組みます。

② 3 Q 訪問活動を通じた保障点検の完全実施と総合保障の実現

全戸訪問活動である 3 Q 訪問活動について、当計画期間内に全 J A において「保障点検」を機軸とした活動にステップアップします。

また、保障点検と連動し、仕組改訂事項の案内の徹底により、介護の保障拡充等生活全般における万全な保障の確立に取り組みます。

③ L A の生産性向上とスマイルサポーターの育成強化

これまでの L A の要員確保に重点を置いた体制作りから、L A の生産性向上に軸足を置いた推進力向上への取組みに変革します。

また、支店窓口を事務中心の拠点から推進も担う拠点へと進化させ、スマイルサポーターから L A への情報提供や窓口推進を拡充する等、J A 全体の推進力向上に取り組みます。

④ 中核的利用者層への事業活動の強化と共済未加入者への訪問活動の強化

磐石な事業基盤を構築するため、組合員・利用者のニーズに応えた推進活動を強化するとともに、共済未加入者への訪問活動および次世代・若年層との接点拡充を強化する。特にニューパートナーの中でも 20～30 歳代の子育て世代を重点対象層とした各種取組みを展開します。

(2) 契約者・利用者満足度の向上

地域密着の事業推進と合わせ、「便利な手続き」、「迅速な事務処理」を実現することにより、契約者・利用者満足度の向上を追求します。

〔取組施策〕

① 契約者・利用者が安心・便利・速いと感じる対応の実現

契約者とJA共済が関わるあらゆる場面において、契約者が安心、便利、速いと感じる事務処理や契約者対応を実践し、契約者・利用者満足度のさらなる向上を図ります。

② Kinds' 12の導入・定着等による事務の軽減および契約者・利用者対応力の強化

Kinds' 12の導入・定着等による事務の軽減を、前述①の契約者・利用者対応力の強化につなげます。

③ 大規模災害発生時においても万全な損害調査・支払査定態勢の構築

大規模災害発生時においても迅速性と適正性を確保しうる万全な損害調査・支払査定を行うため、連合会とJAによる一体的な損害調査・支払査定態勢を構築します。

(3) 連合会改革の実行

上記のJAでのエリア戦略の導入の実現および契約者・利用者満足度の向上のため、連合会は、JA指導・サポート機能の強化に取り組みます。

このJA指導・サポート機能の強化に経営資源を注力するため、県域を越えた機能集約等の組織改革に取り組みます。

〔取組施策〕

① JA指導・サポート機能の強化

JAへの指導・サポート機能の拡充を図るため、現行の連合会職員の育成体系からJAへの具体的な指導・サポート手法等のすべてのプロセスを見直します。また、最適な指導・サポート体制の構築に向け、他機能の効率化を図りつつ要員配置のあり方を抜本的に見直します。

② 広域拠点への機能集約等の組織改革による専門性の向上と効率化

厳しい事業環境の下、前述のJA指導・サポート機能の強化等に取り組むためには、県域を越えた機能集約等の組織改革が不可欠です。それにより、専門性とJAの利便性を維持・向上しつつ、効率化を進め、要員や予算の機能強化分野への重点投下を実現します。

③ 連合会とJAによる一体的な自動車損害調査体制の構築

事故対応窓口の一本化による契約者・利用者対応力の向上を図りつつ効率化を実現するため、連合会とJAによる一体的な損害調査体制を構築します。

④ 仕組み・事務・電算システムの三位一体での再構築

契約者ニーズへのきめ細かい対応やJAにおける事務負担の軽減等を図るため、仕組み・事務・電算システムの三位一体での見直しを行います。

⑤ ITの活用等によるJAの問合せ・相談機能等の支援

JAにおける問合せ・相談・手続き機能の強化を補完するため、連合会は、インターネット等を活用した相談・照会、事務手続きができる環境を整備します。

以 上