

News Release

ご高齢者からの問い合わせに、オペレーターが、よりわかりやすく、丁寧に説明 JA共済相談受付センターに、『ご高齢者専用ダイヤル』を新設 令和6年1月から運用開始（電話番号:0120-167-100）

JA共済連（全国共済農業協同組合連合会・代表理事理事長 柳井 二三夫）では、JA共済に関する電話相談窓口である「JA共済相談受付センター」において、ご高齢者を対象に、自動音声ガイダンスによる番号選択が不要で、直接オペレーターにつながる「ご高齢者専用ダイヤル」を新設し、令和6年1月4日から運用を開始します。

JA共済連では、JA共済全般に関するご相談・お問い合わせを電話で承る「JA共済相談受付センター（0120-536-093）」を全国本部内に設置しています。同センターでは、オペレーターがご相談内容に応じて迅速に対応できるよう、相談者ご自身が音声ガイダンスに従ってご相談内容の番号を選択いただく自動音声応答システムを導入しています。

そのなかで、ご利用いただいたご高齢の皆さまからは、自動音声の音が小さい、聞き取りにくい、番号の選択に迷うなどのお声も頂戴しました。

こうしたご意見をふまえ、ご高齢の皆さまにも安心してご利用いただけるよう、JA共済相談受付センター内に別回線の「ご高齢者専用ダイヤル」を新設します。同ダイヤルでは、直接オペレーターにつながり、お問い合わせいただいた内容に、オペレーターがよりわかりやすく、丁寧に、寄り添いながらご説明します。

【JA共済相談受付センターにおける取組事例（一例）】

- ・オペレーターから質問をする際には、お答えいただきやすいように、質問の仕方を工夫します。
- ・オペレーターから質問をする際には、一度に複数の質問を行わず、一つひとつ丁寧に質問をします。
- ・急な話題転換を避け、都度説明が伝わったことを確認します。
例:「ここまで、よろしいでしょうか？」
「ここまで、ご不明な点はございますか？」
- ・高い声が聞こえにくい場合には、低い声を意識して説明します。
- ・難しい言葉は避け、わかりやすい言葉で説明します。 など

JA共済連では、引き続き、組合員・利用者の満足度向上や利便性向上に向けた取組みを進めてまいります。

「ご高齢者専用ダイヤル」の概要

電話番号 0120-167-100

(参考:JA共済相談受付センター 電話番号:0120-536-093)

受付時間 9:00～18:00(月～金曜日)、9:00～17:00(土曜日)

※ 日曜日・祝日、および12月29日～1月3日を除く。

開始時期 令和6年1月4日

特長 自動音声応答システムによる番号選択が不要で直接オペレーターにつながります。
お問い合わせ内容に、よりわかりやすく、丁寧に、寄り添いながらご説明します。

以 上