コミュニケーションを第一に
人とのつながりを紡ぐ

福田真由美
滋賀県ＪＡグリーン近江　管理部総務課 課長

ふくだ・まゆみ／2000年、グリーン近江農業協同組合に入組。本店共済事業部、管理部を経験し、日野北支店と日野西支店で10年間信用・共済の窓口業務にあたる。日野西支店で業務課長、信用課長を経て、支店長を２年間務める。2020年から現職。

総務課長となって３年目、ＪＡ教育文化活動のキーマンとなっている福田真由美課長は、なによりも組合員との対話や職員同士のコミュニケーションを大切にしています。ＪＡ内で教育文化活動の理解を広げることによって、組合員主体のＪＡづくり、組合員の声を反映した事業・活動につなげています。

まずは、自分を知ってもらうことから

――現職以前は、支店での勤務を長く経験されています。支店長も務められました。

私が支店長を拝命したのは40歳のときでした。当時、その年齢で女性の支店長は例がありませんでした。「私で務まるのだろうか」と不安な気持ちでいたときに、支店ふれあい委員からの言葉で勇気づけられました。「あんたならできる、支店長になってくれると思ってたわ」「おまはんの言うことやったらなんでも聞いたる、困ったことがあったら言うてき」。思いがけない励ましの言葉がありがたく、心強く感じたことを覚えています。

当ＪＡの支店ふれあい委員とは、ＪＡと地域をつなぐ役割を持ってＪＡ役職員と共に地域に根ざした活動を企画・運営する方々ですが、日常的にコミュニケーションをとるようにしていました。組合員や利用者の方々と接する機会をつくって積極的に会話することが、人と人との関係づくりには大切であると実感しています。

ＪＡでは、二宮尊徳の報徳思想に基づく考え方を大切にしている。支店には幼名・金次郎の銅像が置かれている

――支店長として、めざすべき方向へ舵を切り職員を束ねることが必要になってきます。チームが一つになるために大事にしてきたことはどんなことですか。

自分がどんな人間かを知ってもらうために、自分をさらけだし素の自分を見せること、そして、どんなこともできるかぎりみんなで情報共有して、率直に話すことを心がけました。仕事以外でも、子育ての悩みや姑さんとのつきあい方など、その人に応じて共通の話題を探したりして。なんでも話しやすい関係をつくることで、それぞれの人となりがしだいにわかってきますから。

みんなで楽しむことも重要です。フラワーアレンジメントをしたり、ホットケーキを作って食べたりと、ワクワクすることをしました。支店の来店感謝デーのプレゼントに、ポット苗を入れた花かごを手作りしたことも、よい思い出になっています。

ときには、仕事上でトラブルが起こることもあります。渉外担当者が組合員から怒られて事務所に戻ってきて報告を受けたときは、すぐにその組合員のもとへ行って相手の話を聴くことに徹しました。また、支店窓口で文句を言って出ていった人がいたら、追いかけていって言い分を聴く。問題が起きたら間に入ってすぐに対応する。事後の迅速な対応によって相手のわだかまりがなくなれば、担当者と組合員が仲よくなれるケースがあることも、経験によって培われました。

職員と積極的にコミュニケーションをとる。ときには若手職員の悩みを聴くことも

熱意を持って、新たな活動の芽を育てる

――現職の管理部総務課長として、力を入れている仕事はどのようなことですか？

私の部署は、役員・総代・組合員に関する業務全般を担当します。広報や女性部事務局をはじめ、組合員健診、固定資産・遊休資産管理、人権教育、味噌加工、子会社管理など、多岐にわたります。

なかでも、重要だと感じているのは教育文化活動です。ＪＡに入組したときに、ＪＡは事業と運動は車の両輪であること、組合員との対話を重ね組合員の意思を十分に反映して経営を行わなければならないことを教わりましたが、その考えを改めて強くしています。

組合員のアクティブ・メンバーシップを強化するうえで、教育文化活動が欠かせないと改めて実感したのは、昨年（2022年）11月に東京で開催されたＪＡ教育文化活動研究集会（家の光協会主催）に参加してから。実践報告のＪＡ東京中央の教育文化活動の担当室長の熱量のある話に感銘を受けました。

※内容はコチラから
https://kyouiku.ja-jirei-ienohikari.com/kyouikumagazine/202302_700/

業務は多岐にわたるが、他ＪＡと情報交換しながら教育文化活動の実践を進めている

さっそく当ＪＡで開催する「教育文化活動セミナー」の講師として出講を依頼。初めはオンラインによる講演をお願いしたものの、支店長らに対面で直に聴いてもらいたいと方向転換。急遽、ＪＡに来てもらうことを依頼することになりました。電話では「どうしてもお越しいただきたい」という思いは伝わらないと思って、アポイントなしでＪＡに行って室長に直談判するために上京したのです。あいにく、その日は室長とは会えませんでしたが、代わりの職員の方に私の思いをくみ取って、つないでいただくことができました。その甲斐もあってセミナーでは、理事、営農振興センター長、支店長、教育文化活動担当者、ふれあい委員に教育文化活動の理解を深めることができました。

――ＪＡグリーン近江では、各支店から推薦された正組合員、准組合員を対象に「協同組合塾」を開いています。その企画・運営を総務課で行っていますが、どのような点を心がけていますか。

協同組合の理念と行動を学び、ゆくゆくは地域リーダーとして活躍してもらうことを目的にしています。年7回のカリキュラムでは、座学の他に直売所や農業経営者の視察も取り入れ、塾生が主体的に考えて行動することにつなげていきたいと考えています。

徳永有治常務（右）はかつて教育文化・家の光プランナーを務めた。役職員が一丸となって、協同の理念を広げ地域に愛されるＪＡをめざす

2022年度の塾では、塾生から意欲的な意見が出てきました。自分でそばを作っている人から「そばの魅力をアピールしたい」、地元の学校で食育活動をしている人からは「学校とのつながりを生かして子どもへのボランティアをしたい」という声が上がり、カリキュラムの中で発表の場をつくりました。

塾を舞台に、組合員同士のつながりができ、新たな活動の芽が生まれることを期待しています。

▌支店をよりどころに地域に密着した活動を

――以前から支店ふれあい活動が活発に行われています。しかし、この3年間はコロナ禍で積極的な活動ができなかったと聞いています。

さまざまなイベントで、「参加人数の制限」「飲食なし」「時間短縮」にせざるを得ない状況でした。そのため、手芸・料理教室や支店まつりなどの支店ふれあい活動が停滞したことは否めません。しかし、すでにＪＡに「終活セミナーやスマホ教室を開いてほしい」といった要望があり、「この3年間でできなかった分を、これからは取り戻したい」という組合員の声が寄せられています。2023年度はコロナ後の支店ふれあい活動として、今までとは違った行動計画、内容にしていきます。

今年1月には、全支店・出張所で女性部員と職員による懇話会を開催しました。女性部との接点の少ない支店職員から「女性部がこんなに楽しい活動や地域に貢献している活動をしていることを知らなかった、私たちもいっしょに活動を盛り上げたい」という感想があって、うれしかったですね。そうした声を生かし、支店全体でふれあい活動に取り組む体制づくりを進めていきたいと思います。

今後は支店長やセンター長との1 on 1ミーティングを重ねていきます。ふれあい活動を実施した結果にたいしてのフィードバックを逐一していくつもりで

八日市南支店では、ひな祭りの時期には折り紙の人形に職員の顔写真を貼って展示。ＪＡの支店に親しみを感じてもらうための取り組み

4月にオープンした「きてか～な出張所」にあるコミュニティスペース。直売所の敷地内にあり利用しやすいメリットがある

す。よかった取り組みに対して次につながるようにサポートしていくことができればと考えています。

いくつかの支店や出張所には、地域の人だれもが利用できるコミュニティスペースを設けています。20人くらいが集まれる広さで、さまざまなグループ活動や会議に使われています。キッチンもあるので、女性部員が集まって料理やお菓子を作って井戸端会議することも。こうした空間を利用して、支店をよりどころに地域の人がＪＡに接点を持つきっかけづくりにしたいと思っています。

――ＪＡでは、経営理念の実現に向けて活動を実践するさいの役職員の行動指針を表した、「ＪＡグリーン近江ウェイ（以下グリーンウェイ）」を策定されています。ご自身は、どのように意識づけされていますか？

職場には所々に、グリーンウェイのエッセンスを記載したボードが掲示されている。役職員の思想、行動のよりどころとなっている

全役職員に配布されたグリーンウェイとその考え方を記載した小冊子「ウェイ手帳」を、いつも手元に置いています。時々読み返しながら、３つの共通価値観として掲げている「協同型思考」「道徳的考動」「感動的想造」を肝に銘じています。造語である「道徳的考動」は道徳心に基づいて行動すること、「感動的想造」は相手への思いやりを持って感動をつくりだすという意味です。

組合員をはじめ相手の話を傾聴し、真心を込めて相手のことを考えて接すること。そのことは人とのつながりをつくるうえで基本であり、ＪＡと組合員、地域住民をつなげる原点といってもよいでしょう。地域ごとに活発な教育文化活動を積み重ねて、組合員の要望に応えられる事業と運動を

実施していきたいですね。それによって全役職員が誇りと自信を感じられるようになれば、ＪＡの教育文化・家の光プランナーとしてこのうえない喜びです。

プランナーは、全国の先進ＪＡの教育文化活動の事例を学ぶ機会があります。今年３月には東京、千葉、神奈川の３ＪＡを視察することができました。優れた実践を情報交換し合って刺激を受けながら、わがＪＡに即した形で取り入れて協同組合ならではの活動を展開していきたいと考えています。

（取材／３月２８日）