

事業と教育文化活動 (前編)

JAしまねの支店協同活動・女性部活動に携わる
各職員の視点から

岩崎真之介

一般社団法人日本協同組合連携機構 基礎研究部 主任研究員

全国のJAでは組合員組織活動や支店協同活動などの教育文化活動が活発に行われている。JAはこうした活動を、組合員が居場所や生きがいを見つけたり、地域を元気にしたりするものとして大切にしてきたが、金融市場の変化などJAの経営環境が大きな転機を迎えるなか活動が縮小を余儀なくされる場面も少なからず見受けられる。一方で、教育文化活動は収益事業を支えているともいわれており、同活動の後退はJA経営にネガティブな影響をもたらすことも考えられる。この前編では、JAの事業と教育文化活動との関係性について、JAしまねで同活動に携わる3人の職員のインタビュー結果から考える。



雲南地区本部ふれあい課 横山課長(左) と同地区本部加茂支店 吾郷支店長

1 「私たち女性部はお客さんじゃない」

J Aしまねは2015年3月に島根県内11 J Aが合併して発足した「1県1 J A」であり、運営では地区本部制がとられている。

地区本部の一つである雲南地区本部は、雲南市、奥出雲町および飯南町をエリアとしており、ブランド米「仁多米」や和牛の生産が盛んである。同地区で活動するJ Aしまね雲南女性部は、県下でも特に活動が活発なJ A女性組織の一つとして知られている。また、J Aしまねが女性部と一体となって取り組む支店協同活動「おもてなしプロジェクト」は、この雲南地区本部における取り組みが他地区にも展開されたものである。

以下では、まず同J A雲南地区本部の中心的な教育文化活動である女性部活動と「おもてなしプロジェクト」について紹介し、次いでそれらの活動に関わる3人の職員のインタビュー結果から事業との関係性について検討する。

J Aしまね雲南女性部には649人が所属しており、加えてフレッシュミズ8人も活動している。支店単位の支部活動だけでなく、おおむね大字を単位とする地区活動も、各地区部長を中心に自主的な活動として行われている。

また、同女性部の各支部は、J A支店で日よけとしてアサガオなどを育てる「みどりのカーテン」への協力や、自転車レースの休憩所での団子汁の提供、J A支店の「ご来店感謝デー」や地域のまつりでの出展など、J Aや地域のイベントにおいても精力的に活躍している。

そうしたなか、2017年、自己改革に取り組むJ A雲南地区本部に対し、同女性部の役員から「私たち女性部はお客さんじゃない。J Aが厳しい状況にあるなら、私たちも役職員と一緒に自己改革に取り組んでいきたい」との決意が伝えられた。これを形にする最初の試みとして、同年に雲南女性部の役員とJ A雲南地区本部の常勤役員、女性部担当職員による地区本部周辺の清掃作業が行われた。そこで女性部は牛丼を作り参加者にふるまった。“一緒に汗を流し、同じ

釜のごはんを食べ、女性部とJ Aとの意識統一を図ろう”とのねらいは達せられ、翌2018年からJ A雲南地区本部と雲南女性部の統一行動「おもてなしプロジェクト」が正式に立ち上げられることとなった。



女性部員と支店職員と一緒に汗を流すことで信頼関係が育まれる

2 女性部と支店職員が一体で取り組む「おもてなしプロジェクト」

同プロジェクトは、支店職員とその地区の女性部支部メンバーとが協力し「来店したくなる支店づくり」に取り組むもので、支店の花壇に花を植えたり敷地を清掃したりする取り組みが主である。

筆者が取材に伺った雲南地区本部の加茂支店では、ガザニアやポーチュラカ、カッコウアザミといった花が咲き誇る色とりどりのプランターが支店の入り口に飾られていた。

「玄関は来店者が必ず通るところなので、気持ちよく利用していただきたいという思いでプランターを飾ったり、清掃を念入りに行ったりしています。花

をきっかけに来店者と会話が生まれることも多く、支店の向かいにあるAコープの利用者がわざわざ“お花、綺麗ね”と伝えに来られることもあります。そうした際には、女性部でお世話いただいていることを必ず伝えるようにしています」(加茂支店 吾郷八代恵支店長)

これらの花は、女性部員から畑を提供してもらい、女性部支部の役員と支店職員で苗の植え付けを行っている。プランターに植え替えて支店に飾ってからは、平日は支店職員が、土日は女性部支部役員がそれぞれ水やりを行う。1年間切れ

目なく何らかの花を飾っているというから、枯らすことなく美しい状態を保つよう世話し続けることには苦勞も多いはずである。

同支店ではおもてなしプロジェクトとして、このプランター以外にも、『家の光』記事を活用し女性部支部のメンバーと支店職員で制作したインテリア作品を12月のご来店感謝デーに支店の一角に展示し、来店者に喜ばれ



雲南地区本部加茂支店。色とりどりのプランターが並ぶ



雲南女性部 加茂支部の皆さん

ている。そうした作品や入り口の花に対して来店者から寄せられた感想や感謝の声は、吾郷支店長が女性部へ確実に伝えるようにしている。

このおもてなしプロジェクトは2019年度からJ Aしまね全体での取り組みとして展開されており、各支店で女性部と力を合わせて取り組みが行われている。

前述のような来店者の反応から彼らの満足度向上につながっていることがうかがわれるほか、一緒に作業することで支店の職員が女性部員と関係を築く第一歩となったり、職員が来店者目線で業務に取り組むようになったりするなどの変化も見られるという。

3 経験や立場が違えば見え方も異なる —職員へのインタビュー結果—

それでは、こうしたおもてなしプロジェクトや女性部活動に関わる職員はどのような考えを持ちながら業務に取り組んでおり、また“事業とのつながり”についてどのような考えや実感を抱いているのだろうか。3人の職員へのインタビュー結果から見てみたい。

①加茂支店 吾郷八代恵支店長



おもてなしプロジェクトの現場でJ A側の責任者として関わるのが、前述の加茂支店の吾郷支店長である。吾郷支店長は入組以来、支店の窓口、米の販売事務、地区本部の総務課やふれあい課などを経験し、2021年度から加茂支店の支店長を務めている。2015～2019年度にふれあい課の課長を務めたときには、当時の課長補佐とともにおもてなしプロジェクトを雲南地区本部の統一行動として展開する任に当たった。

ふれあい課時代に女性部の事務局を担当して、教えてもらうことも多く、大変でしたが得たものも大きかった。初めは女性部さんから指導を受けることもありましたし、よかれと思ってやったことが裏目に出ることもありました。担当者の研修も多く、全国の取り組みを知り、同じ悩みや課題を抱える仲間とも交流や情報交換ができた。今の自分があるのはふれあい課での経験によるところが一番大きいです。女性部活動などを通じて人との関わり方やつながりの大切さを学び、それがあったから今、支店長をやれていると感じます。

ふれあい課時代にお世話になった女性部さんとは、支店長になってから再び関わることになりました。同様に、事業推進を含め、当時のつながりが役に立ったことが何度もあります。加茂支店の職員には、おもてなしプロジェ

クトを通じて女性部さんとのそうしたつながりを作ってもらえるように意識しています。そこで築いた人間関係は後々まで必ず役に立つと思うので。また若い職員は渉外などで組合員と関わることに苦手意識を持っている人も少なくないと思いますが、女性部と関わることで関係の築き方がわかったり、受け入れてもらえるという自信が得られたりしているのではないかと思います。(吾郷支店長)

②本店ふれあい福祉課 井上まゆみ課長

本店総務部ふれあい福祉課でJ A全体のおもてなしプロジェクトを統括するのが井上まゆみ課長である。井上課長はこれまで、生活購買、共済L A、地区本部ふれあい課などを経験している。

組合員との関わり方、関係の築き方は職員それぞれのやり方があると思います。あくまで私の場合ですが、女性部の事務局をしているときは、あえて事業の紹介はしないようにしてきました。女性部を事業の手段として捉えているかのように誤解を与えることを避けるためです。

一方で、異動によって事務局としてではなく個人と個人の関係になった女性部員さんとは、事業面での関わりも持っています。おすすめの商品などを紹介する以外にも、例えば、事務局時代にお世話になった女性部員さんから携帯に電話がかかってきて、「最近入院したんだけど、共済金の申請はどこに相談したらいい?」とか、「共済の商品についてわからないことがあるんだけど、こんなこと窓口の方には聞きづらくて、教えてもらえない?」と尋ねられることがあります。

私に限らず、女性部員さんが活動を通じて親しくなった職員に対して「あなたが言うなら」「あなたがいるから」とJ Aの事業を選んでくれていることは多いと思います。(井上課長)

③雲南地区本部ふれあい課 横山丈訓課長



雲南地区本部企画総務部ふれあい課でおもてなしプロジェクトを地区本部段階で統括する横山丈訓課長は、吾郷支店長、井上課長とは職務経験がやや異なる。共済のL Aを長く務めL Aのトレーナーも経験している一方、女性部事務局の経験はなかった。そうしたこともあって、女性部活動や支店協同活動の見方には前述の2人と異なる部分も見られる。

L Aが組合員に電話をして話を聴いてもらえたり訪問のアポをとれたりするのは、J Aの看板やJ Aへの信頼があるからです。一般の保険会社や銀行なら、電話をかけてもアポを取る以前に話を聞いてもらうことすら難しい。そして、その信頼関係を築けている要因の一つに女性部活動や支店協同活動などがある。でも、共済部門にいるときはそのことに気づいていませんでした。“数字が取れるのは自分の実力”と考えていました。私だけでなく、L Aの多くはそういう見方をしていると思います。若い職員は特にそうかもしれません。

ふれあい課についても、何をやってるのかな、みたいに思ってしまったがありました。そうになってしまう原因の一端は、J Aの事業と組合員組織・活動との関係が理解されていない、その部分の職員教育が十分でないということにあるのではないかと思います。

一方で、ふれあい課の課長になって感じたのは、女性部活動など組合員活動の発信のしかた、J A内部での報告のしかたにも課題があるのではないかと思います。というのも、広報誌も報告書も、そうした活動の内容についてしか書かれていない。量的な情報がないので、その活動がどれくらいのインパクトを持っているのかが伝わりづらい。

そうした問題意識から、雲南地区本部ふれあい課では今年度より「組合員活動の見える化システム『笑顔のダイアリー』」という取り組みを開始しました。各支店でExcelファイルの様式に活動ごとの参加者数を入力してもらい、それをふれあい課で集計して、従来の活動内容の報告や広報と併せて発信していく。まだ4月から7月までの数値しかありませんが、雲南女性部の活動だけで延べ765人が参加しています。果たして他の取り組みでそれだけの人数を集められるでしょうか？ そういった数値があれば、共済部門の職員も活動の意義を実感しやすくなるのではないかと期待してい

JALまね雲南女性部 笑顔のダイアリー (4月～7月 まとめ)

| | 活動実施 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 合計 |
|-----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|
| A支店 | 活動参加人数 | 6 | 14 | 5 | 12 | 37 |
| | (活動回数) | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| B支店 | 活動参加人数 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | (活動回数) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| C支店 | 活動参加人数 | 95 | 28 | 38 | 15 | 176 |
| | (活動回数) | 12 | 5 | 9 | 7 | 33 |
| D支店 | 活動参加人数 | 19 | 29 | 36 | 27 | 111 |
| | (活動回数) | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| E支店 | 活動参加人数 | 0 | 21 | 24 | 15 | 60 |
| | (活動回数) | 0 | 2 | 4 | 1 | 7 |
| F支店 | 活動参加人数 | 8 | 25 | 11 | 14 | 58 |
| | (活動回数) | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 |
| G支店 | 活動参加人数 | 8 | 15 | 32 | 0 | 55 |
| | (活動回数) | 2 | 2 | 2 | 0 | 6 |
| H支店 | 活動参加人数 | 14 | 0 | 44 | 0 | 58 |
| | (活動回数) | 5 | 0 | 5 | 0 | 10 |
| I支店 | 活動参加人数 | 42 | 55 | 1 | 13 | 111 |
| | (活動回数) | 7 | 5 | 1 | 1 | 14 |
| J支店 | 活動参加人数 | 20 | 34 | 1 | 39 | 94 |
| | (活動回数) | 5 | 3 | 1 | 2 | 11 |
| K支店 | 活動参加人数 | 216 | 221 | 192 | 135 | 764 |
| | (活動回数) | 38 | 23 | 28 | 15 | 104 |

【雲南地区本部 事務局より】
この4か月間で、雲南管内全体で延べ104回のイベント・活動が行われ、延べ764人の方が女性部活動に参加されました。これは、職員が女性部員と共に協同組合運動を実践していることを実証するものであり、組織にとって欠かせない誇るべき活動です。この素晴らしい成果は、女性部の部員の皆さんはもちろん、特に裏方で日々活動に尽力される女性部事務局の職員皆様の頑張りがあってのものだと心から感じています。
「笑顔のダイアリー」は、今年度初めて数字を明確化するために導入した新しい取り組みです。4月のデータしかありませんが、これを参考に今後の活動に役立てていきたいと思っています。例えば、昨年同月と比較したり、年間の数字を確認したりすることで、さらに活用の幅が広がると考えます。今後データが積み重なると、より詳細な分析や計画立案に活かしていただけるはずです。これからも引き続き、女性部活動を支えるために、共に事務局としてサポートしていきます。今後の活動においても、より多くの成果を挙げられるよう、引き続きよろしくお願いたします。(横山)

令和5年度開始、組合員活動の見える化システム「笑顔のダイアリー」(画像をクリックするとPDFが拡大表示されます)

ます。活動を支えている事務局にも光が当たるようにしたい。一方で、女性部の中で参加者数を比較したり競い合ったりすることはまったく不毛なので、そうしたことにはデータを使わないでください、ということは強調しています。(横山課長)

4 組合員との密なつながりやJAへの信頼を育む教育文化活動

以上、3人の職員のインタビュー結果を見てきた。3人に共通するのは、おもてなしプロジェクトや女性部活動がJA事業を支えているという見解であるだろう。

吾郷支店長は、自身がふれあい課職員として女性部活動や家の光大会の運営に携わるなかで、女性部メンバーを中心とする組合員と密に関わり信頼関係を築いてきたことが、その後の事業推進や支店長業務において大きな好影響をもたらしたと実感しており、おもてなしプロジェクトなどを通じて若い職員にもそうした経験を積ませることを企図していた。

本店の井上課長は、吾郷支店長と同様の好影響を実感していることに加えて、既に事業を利用している女性部員から共済の商品や手続きについて相談を受け対応していた。こうした対応は井上課長自身の業績に反映されにくいものと考えられるが、当該の女性部員から見れば、“女性部活動を通じて親しくなった井上課長にいざというときに相談できる”ということがJAの共済を利用する大きな理由となっているものと考えられる。おそらくは、なかなか光の当たらないこうした地道な対応が日々、無数に行われることによって、JAの事業利用が維持されているはずである。

雲南地区本部の横山課長は、LAやそのトレーナーを務めてきた経験から、LAがスムーズに渉外活動を行えるのは、女性部活動や支店協同活動などを通じてJAへの親しみや信頼が醸成されているからだ実感していた。

ただ、事業と教育文化活動とのそうした関係性は、特にLAなどには必ずしも



(左) 12月のご来店感謝デーを彩る手作り作品展示
(右) 女性部員・支店職員共作の『家の光』記事活用の作品も



認識されていない実態もまた浮かび上がった。横山課長は、その要因の一つに職員教育の不足があることを指摘している。この点について、都市近郊地域のあるJAの部長は、「入組直後と管理職登用時にはそうした職員教育を集中して行っている一方で、その間の時期にはほとんど行えていない」としており、渉外担当として仕事を覚えて経験を重ねていくこの時期に“渉外活動をなぜスムーズに行えるのか”、“そこに教育文化活動がどう影響しているのか”といったことを学ぶ機会を設ける必要性がうかがわれた。

他方で、インタビュー結果からは、それらの活動の報告・発信のしかたにも課題があり、それが活動の意義に関するJA内部の理解を妨げている可能性があることも示唆された。ただ、数値的な部分も含めて活動の事後的な検証が十分になされていない背景には、活動を支える担当者・部署のマンパワーの圧倒的な不足があることも事実だろう。そうしたなかで、横山課長が提起した活動参加者数の集計の取り組み「笑顔のダイアリー」は、少ない労力で活動の意義を効果的に発信する材料を得るための仕組みとしておおいに参考になるだろう。

(次回は後編)