

## JA実践事例紹介

# これからの組合員戸別訪問 (前編)

## 岐阜県JAひがしみの 「組合員ファースト」の戸別訪問活動

小川理恵

一般社団法人日本協同組合連携機構 主席研究員

戸別訪問活動は組合員との直接的な接点を得ることができ、JA理解の醸成やJA事業利用の機会増大など、大きな成果が期待できる。一方で、人材不足の深刻化や組合員の面談率低下、合併による広域化などの課題も多い。戸別訪問活動の現状と今後のあり方について、2JAの実践から探った。

前編では、JAひがしみの「組合員ファースト」の戸別訪問活動事例を紹介する。



対面による組合員の訪問活動は有益な情報支援の場となっている

## ■ はじめに

新型コロナウイルス感染症が「5類感染症」の位置づけへと変更されたことを受け、コロナ禍で中止または縮小を余儀なくされていた組合員宅への戸別訪問を再開し、通常どおりの運営方法に戻す動きが各地のJAで活発化している。戸別訪問は、組合員との直接的な接点を得る絶好の機会であり、JAへの理解を醸成するとともに、組合員の情報を収集することを通じ、JA事業の利用機会が増大するなど、大きな成果が期待できる。

しかしその一方で、全国のJAで人材不足が深刻化するなか、通常業務をこなしながら、戸別訪問を実施することは、担当する職員に大きな負担を強いることにもなりかねない。また、組合員が多様化し、なかでも組合員資格を譲渡されて新たに組合員となった若い世代などから、訪問を断られるケースもあり、面談率の低下に悩むJAも多い。各地でJAの合併が進み、JAと組合員との物理的・精神的な距離が広がるなか、限られた人材でより有益な戸別訪問を実現するには、どのような工夫が必要なのだろうか。

### 1 JAひがしみのが取り組む“組合員ファースト”の 解決型戸別訪問「ふれあい訪問日」

岐阜県の南東部に位置するJAひがしみのは、平成10年の合併により設立された。合併で管内が広範囲となり、より多様化する組合員・利用者とのつながりを強化するため、同JAでは「出向く体制」の充実を図っている。その要となるのが、全職員によって取り組まれている「ふれあい訪問日」だ。令和5年度からは2週間程度の期間を設けて「ふれあい訪問週間」とし、訪問活動を行っている。特徴は「JAへの理解醸成」「JAの事業推進」など、JA側の思いを前面に出すのではなく、その名のとおり、組合員等と「ふれあうこと」を第一義としている点である。ふれあいを通じて関係性を構築するなかから、組合員や利用者が抱える課題や願いを丁寧に聞き取り、それらを一つひとつ解決することで、組合員等のより幸せな暮らしを実現する「組合員ファースト」の戸別訪問活動が、結果としてJAの事業利用や組合員の増加に結びついている。

### 2 「ふれあい訪問日」の目的は、 組合員等の「暮らしの向上」

同JAでは「ふれあい訪問日実施要領」を定めている。要領の「1. 目的」には、「出向く活動の要として訪問活動を通じ地域の人々にさまざまな情報



ふれあい訪問日

を提供し、同時に組合員及び地域の情報収集活動を行う」としたうえで、「組合員等の暮らしの向上に貢献することを目的とする」と明記されている。つまり、ふれあい訪問日の第一義は、JAが、組合員や地域の人々に有益な情報を提供することであり、第二義として、組合員や地域からの情報収集を行い、情報の提供と収集の両面を通じて、組合員や利用者の「暮らしの向上」を目指す、と位置づけられているのである。

「ふれあい訪問日」は、毎月1度、支店長・センター長を除く課長以下、嘱託職員を含む、本店・支店・事業所配置の全職員(2024年4月現在252名)で取り組んでいる。組合員のみならず、利用者である一般家庭も訪問範囲としていることが特徴であり、職員一人あたり、平均86宅を半日から1日かけて回る。

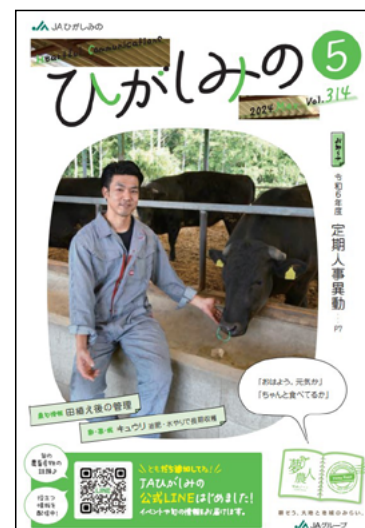
「ふれあい訪問日」では、JAの広報誌『ひがしみの』、各支店手作りの『支店だより』、JAの事業案内のパンフレットなどを配布するほか、『家の光』3誌購読者への雑誌のお届け、年金振込口座利用者への誕生日プレゼントの手渡しなども併せて実施している。日中が不在で対面できなかった場合は、担当職員の日常業務に支障をきたさない範囲で夜間に再訪問したり、ポスティングで賄うなどの対応を行っている。

### 3 喜ばれる戸別訪問～組合員・利用者にとっての多彩なメリット

「ふれあい訪問日」では、組合員等から訪問を拒否されたり、「次回からは訪問しなくていい」と断られたりすることはまずない。その理由は、「ふれあい訪問日」が、組合員や利用者にとって有益なものとして認識され、定着しているからだ。

#### (1) 地域情報の提供を第一に

「ふれあい訪問日」は、組合員等が地域情報を得られる好機になっており、それが、訪問活動が定着している一番の理由である。訪問日に配布するJAの広報誌『ひがしみの』は、管内4地区(中津川・恵那・恵南・恵那北)がバランスよく取り上げられ、地域の現状を知るのに最適だ。各地域の農業者の紹介記事「夢農人(ゆめノート)」を筆頭に、例えば追肥などその時期に必要な営農情報、各種イベントやお薦め商品などの生活情報が、分かりやすく紹介されている。ふんだんな情報のなかから、組合員等は、自分が求めているサービスや、参加したいと思える催しを見つける楽しみがある。



組合員や利用者にとって有益な情報を伝えることに重きを置いた広報誌『ひがしみの』。総合企画部組織広報課が中心となって担う広報戦略が評価され、「令和5年度JA広報大賞」で審査委員特別賞を受賞

同様に訪問時に配布している各支店手作りの『支店だより』は、より地域に密着した情報が満載で、高評価を受けている。定期預金の金利アップキャンペーンの告知や、支店独自の特産品プレゼントの案内などのほか、例えば、ある支店の6月号では、当該地域の落雷被害について、注意喚起や簡単な対策方法をグラフやイラストを交えて紹介するなど、地域のレアな情報を盛り込んだアイデアを凝らした作りとなっている。すべての『支店だより』は、本店のホールでも掲示されており、本店を訪れた支店職員がお互いの作品を見て切磋琢磨し、よりよい『支店だより』づくりに挑戦するようになった。年に1度、優れた『支店だより』を表彰するコンクールも実施されている。

この他、JA利用のメリットを可視化するために、2022年8月に導入された「JAひがしみの組合員カード」の特典を詳細に紹介するリーフレットも作成し、訪問時に持参している。この「組合員カード」により、それまであまり意識されてこなかった「組合員であること・新たに組合員になることの利点」が明確化され、結果として組合員数の増加という、嬉しい成果が生まれている。



すべての正准組合員に配布される、特典満載の組合員カード。発行料も手数料も無料

「ふれあい訪問日」に持参するアイテムが充実しているため、訪問時に、組合員等との話題に事欠くことがない。そのため、「ふれあい訪問日」を大きな負担と感じる職員はほとんどいないという。そして、「物を売る」のではなく、あくまでも、組合員・利用者目線の有益情報を伝えることに主眼を置くことで、それらを端緒として、組合員等の現状や困りごとへと、自然と会話が発展することが多くなるようだ。

## （2）組合員等の困りごとや願いを、次のステップにつなぐ「情報提供カード」

「ふれあい訪問日」を終えたら、訪問担当職員は「活動報告書」に訪問内容を記入して管理者に提出する。組合員等からの具体的な相談や、次回訪問時に対応が必要な事項が発生した場合は、さらに詳細な「情報提供カード」を作成して、しかるべき担当

結果報告までカバーしている「情報提供カード」(クリックすると画像が拡大表示されます)

者につなぐことを徹底している。例えば、訪問時に営農に関する相談を受けた場合は、管理者を通じて「情報提供カード」を速やかに営農担当部署に送る。そして営農担当者にバトンタッチするか、もしくは次回訪問時に営農担当者も同行して、さらに詳細な状況を聴き取り、解決に向けた対策を組合員等とともに練る。

「情報提供カード」には、「結果報告」の欄も設けられており、訪問担当職員が、その案件がどう帰結したかを把握できる仕組みになっている。関係者で情報を共有することで、当該組合員等を包括的にケアすることができるのと同時に、次回訪問時には、それをきっかけにまた新たな話題へと発展させることにもなる。

このように、組合員等にとって「ふれあい訪問日」は、有益な情報が得られる機会であるとともに、悩みが解決したり、願いが実現するきっかけにもなっており、その両面から、JAの組合員・利用者であることの意義を実感するに至っている。

### (3) 社協と連携した「高齢者の見守り活動」

さらに、同JAでは、中津川市・恵那市の両市と「高齢者見守り活動協定」を締結し、毎月の「ふれあい訪問日」や日頃の渉外活動のなかで、訪問先の高齢者や独居の方の安否確認を行っている。

これまでの訪問活動中に、JA職員が、室内に倒れているお年寄りを発見し、救急車を呼んで九死に一生を得たことが数回あった。また、独居高齢者宅を訪問した際に、ポストに郵便物がたまっていることに気づいたJA職員が、速やかに民生委員に連絡し、遠方に暮らす家族に確認をしたところ、長期間留守をしていただけであることが分かり、ほっと胸をなでおろした、というあたたかなエピソードもある。こうした見守り活動に対して、お年寄りやその家族から、感謝の電話や手紙が届くことも多く、訪問活動における職員のモチベーションに結びついている。

高齢者の見守り活動は一朝一夕にできることではなく、どの家庭に高齢者がいてどのような状況にあるのか、独居なのか否かなどの情報を、前もって整理しておく必要がある。JAで見守り活動が実践できているのは、「情報提供カード」の積み重ねにより、たとえ担当者が異動や退職をしても、次の担当者へと情報が引き継がれる仕組みが構築されているからにほかならない。



見守り活動協定締結式

## ■ おわりに—都市型JAと協同組合理念

「ふれあい訪問日」は、訪問数のだいたいの割り当てはあっても、ノルマは設定されていない。また「ふれあい訪問日」に関する事項については、あえて人事考課の対象外としていることも特徴的である。こうした配慮により、職員は安心して訪問活動に取り組むことができ、負担感よりもむしろ、「組合員さんや地域の人々に顔を覚えてもらえた」「自分を指名して電話をかけてきてくれた」など、励みになることの方が多いという。

同JAの荻野修三代表理事組合長は、『ふれあい訪問日』は、“物売り”ではなく“接点づくり”を目指すものです。組合員や利用者には、『組合員で良かった、JAを利用して良かった』と実感してもらうことで、JAとの良好な関係が構築されます。その延長線上に、JAの事業や活動のさらなる発展があるのだと思います」と戸別訪問の意義を話す。

全国のJAで正准を含めた組合員総数の減少が課題となるなか、JAひがしみのでは、県内で唯一、組合員数が増加している。2024年4月現在で、正組合員数は1万8860名(1万4374戸)、准組合員数は1万4054名(1万1647戸)に上り、管内の約3分の1の家庭が組合員となっている。こうしたことが実現しているのは、情報を「伝える」ことを入口とした、「組合員ファースト」の戸別訪問活動が地域に定着し、実を結んだ結果だといえるのではないかと。

(2024年4月取材)