

32

島根県

必要とされる

JAを目指して  
～JAと次世代をつなぐ  
相談サポートの構築～

JAしまね

野津智子

のつ ともこ

# 必要とされるJAを目指して

～JAと次世代をつなぐ相談サポートの構築～

JAしまね  
くにびき地区本部  
野津 智子



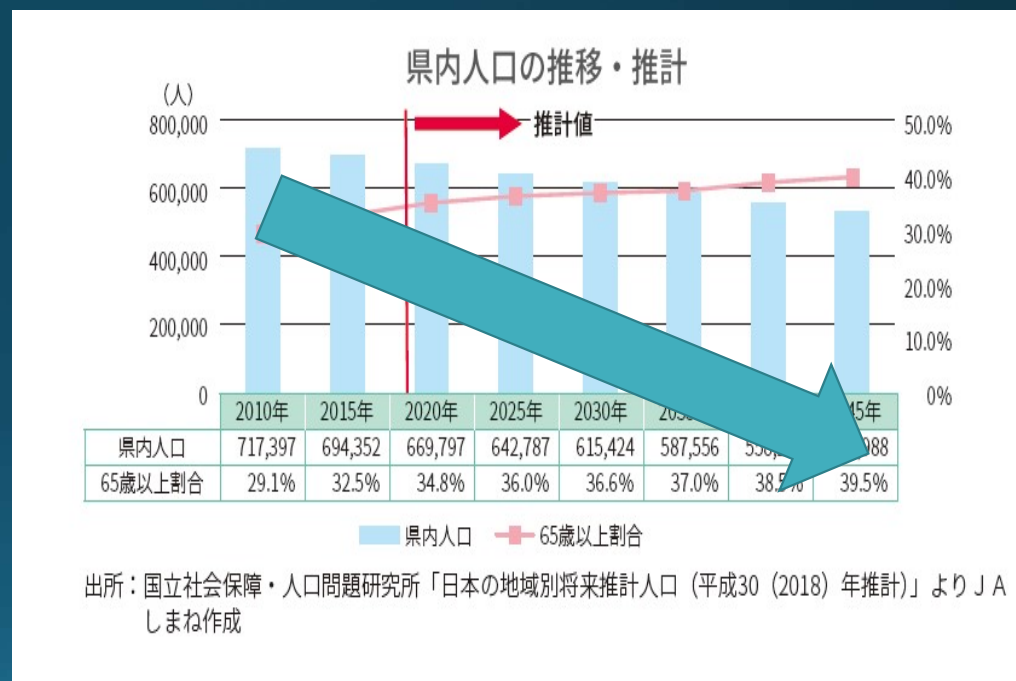
# JAしまねにおける課題

<島根県およびJAしまねの状況について>

## 1.人口減少・少子高齢化

## 2.組合員数減少

## 3.次世代とのつながりの希薄化



# SWOT分析

## 強み

- ・ **総合事業体**
- ・ **地域密着型**
- ・ 「JA」というブランド
- ・ 地域や行政と連携が図りやすい
- ・ 組合員との距離感
- ・ 安心・信頼関係の構築

## 弱み

- ・ 少子高齢・人口減少
- ・ 組合員数減少
- ・ **JA離れ（世代交代等）**
- ・ デジタル化の遅れ
- ・ 職員の専門性知識の低さ
- ・ 若手職員の離職率



## 機会

- ・ **コロナ禍におけるニーズの変化**
- ・ **デジタル化によるビジネスモデルの変化**
- ・ 「人生100年時代」ライフスタイルの変化

## 脅威

- ・ 人口減少・少子高齢
- ・ 店舗・ATMを利用しない
- ・ **「非対面」「非接触」取引**
- ・ 新型コロナウイルス
- ・ 長引く低金利

# 戦略課題の抽出

- 1.次世代対策（JA離れを防ぐ）
- 2.デジタル技術の導入（業務効率化）
- 3.総合事業の強みを活かした事業展開
- 4.「非対面」「非接触」への対応

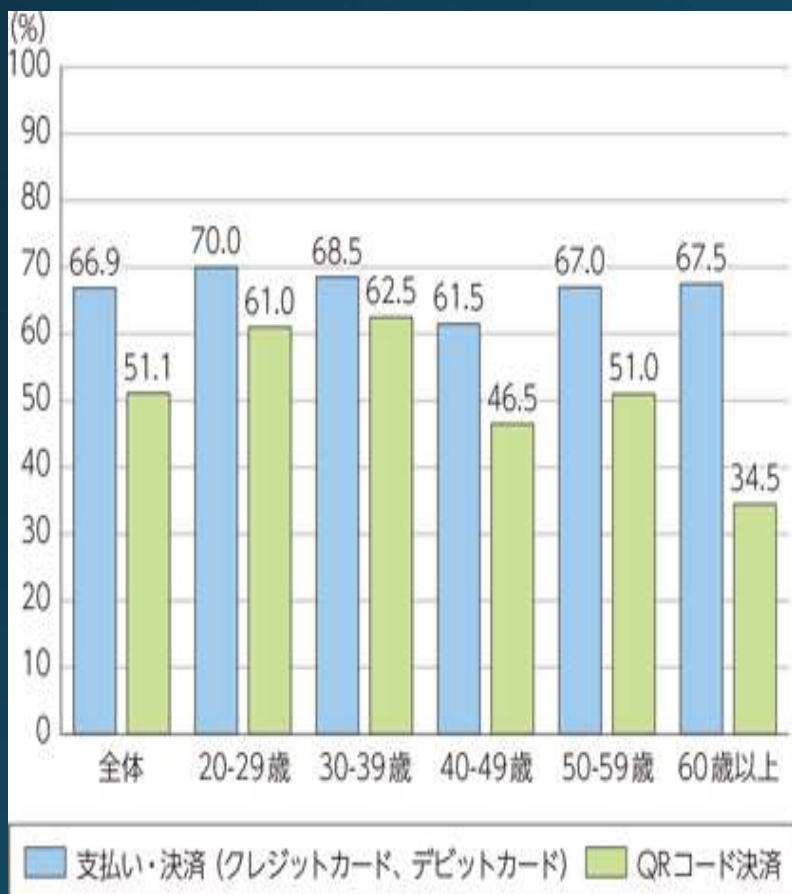


組合員・利用者に合わせて相談サポート体制の構築



2つの具体的プラン

# 1. キャッシュレス決済サービスと非対面チャネル



デビットカード

J A  
口座

電子  
マネー

支払い

1. 支払い方法を J A 口座  
又は電子マネーを選択

2. 支払い方法を選択⇒  
支払いボタン押下⇒  
バーコード又はQR  
コードを店員に見せる  
⇒支払い完了

3. ポイント付与

## 2.来店予約サービスの導入



スマートフォン等で  
ネット予約受付

予約内容を確認  
相談員を割り当て

利用者来店  
相談提案

- 1.来店する店舗を選択
- 2.必要事項を入力
- 3.予約完了

時間を要す相談  
例)

- ・貯金・相続
- ・融資
- ・共済
- ・資産相談 等

- 1.担当職員は事前準備
- 2.必要書類等は  
利用者に連絡
- 3.最適な提案・  
相談活動

おわりに

対面と非対面サービスの双方を融合

顧客満足度（CS）の向上

安心と信頼ができるJA



～ JA と次世代をつなぐ相談サポートの構築～