

39

高知県

持続可能な 店舗体制の構築について

J A 高知県

田村 竜 (たむら りょう)

持続可能な店舗体制 の構築について

高知県農業協同組合
仁淀川地区本部 企画課
田村 竜

I. はじめに

「企業は人なり」

松下 幸之助

J A 高知県の職員数推移

2020年3月末

2,202人



2021年3月末

2,122人



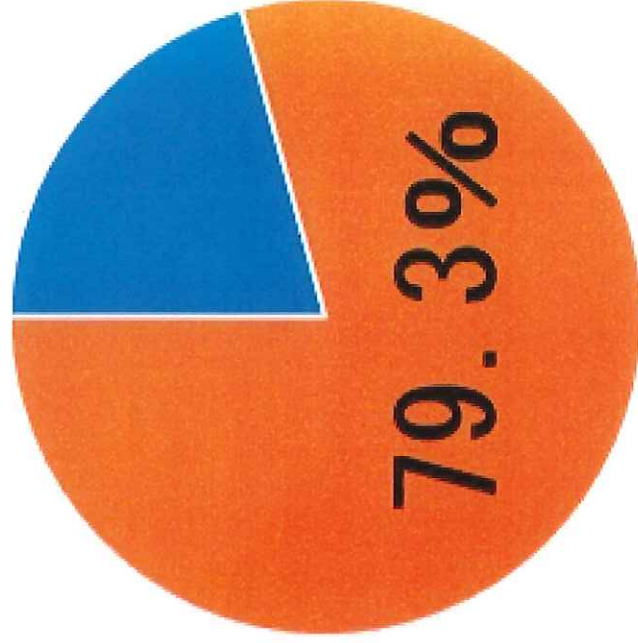
2022年3月末

2,025人

Ⅱ. JA高知県の課題

アンケート調査の実施

Q. あなたの所属している支所は人員が足りていますか？



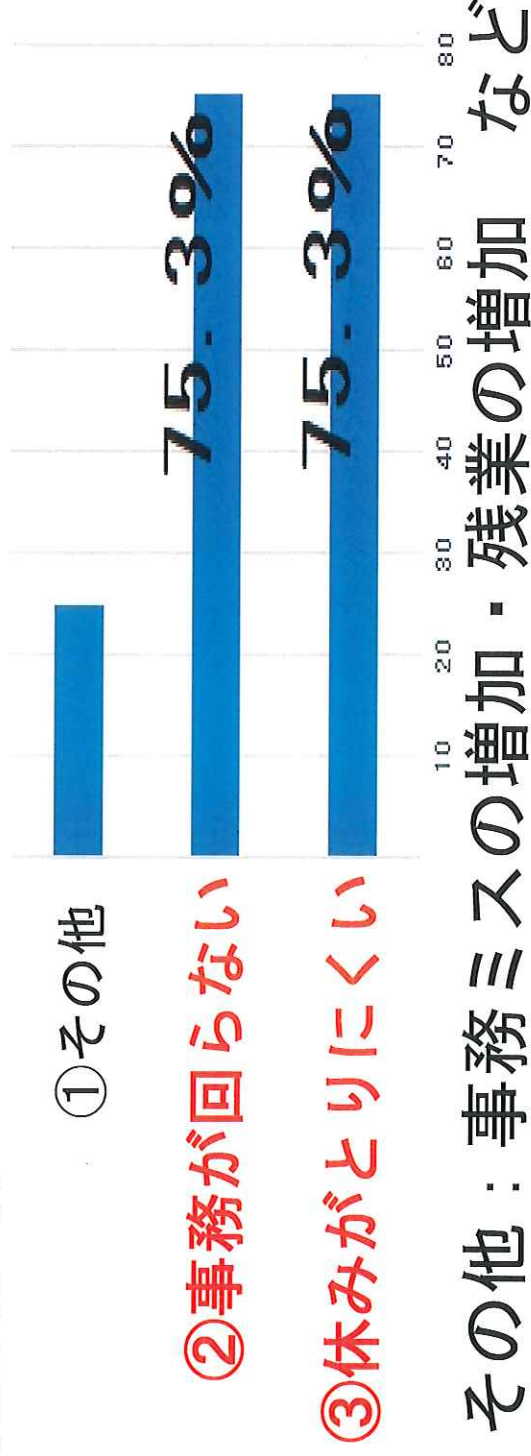
■ はい ■ いいえ

はい : 20.7%

いいえ : 79.3%

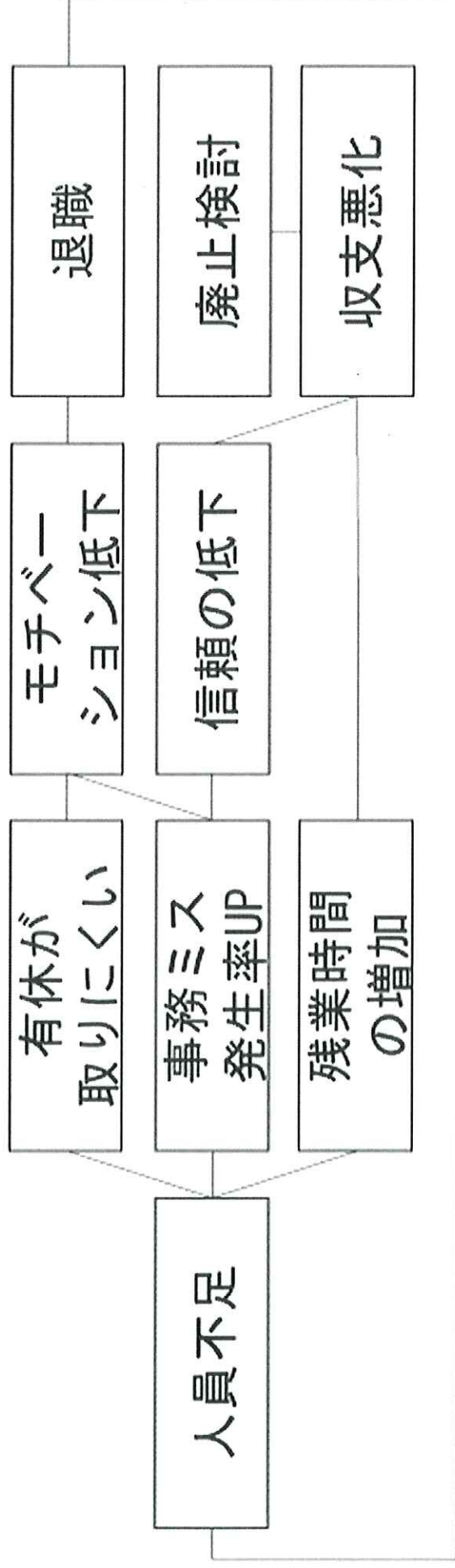
8割近くの職員が、
人員不足を感じている。

Q. 人員が足りないなどのようなことが不便ですか？
(複数回答可)



①：24.7% ②：75.3% ③：75.3%
人員不足は事務量や休みに影響が出る。

人員不足から発生する負の連鎖



人員不足解消を目指すことが、
JA高知県の課題の一つである。



なぜなら・・・

「働きがい」や「働きやすさ」がある会社では、従業員の仕事に対する意欲が高く、職場への定着が進みやすい傾向があり、さらに、会社の業績も高い傾向にあるからだ。

Ⅲ. 課題を解決するために

◎ハード面での解決方法

- ・ 簡易業務のATM移行
- ・ 受付番号呼出システムの導入
- ・ 公金収納システムの導入

機械化による省人力化

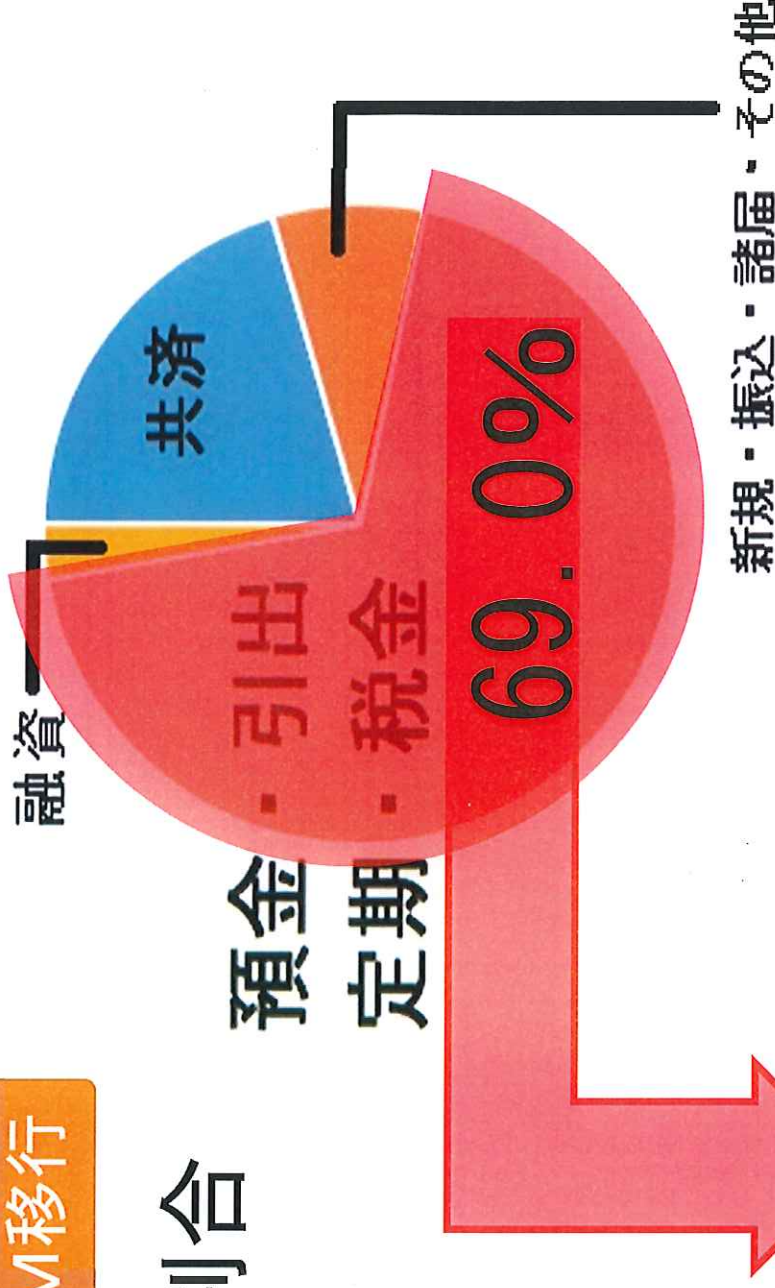
◎ソフト面での解決方法

- ・ 相続対応室の設置
- ・ 全員対応制度の導入
- ・ Spot Staff Rotation体制の構築

体制による省人力化

1. 簡易業務のATM移行

窓口業務利用割合



この部分をATMへ

2. 受付番号呼出システムの導入

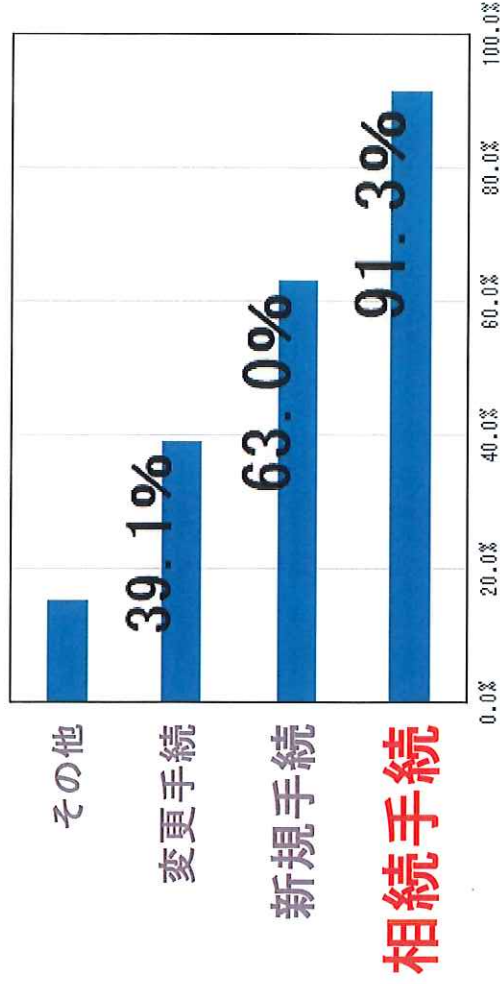


3. 公金収納システムの導入



1. 相続対応室の設置

Q. 窓口対応で時間を要する取引はありますか？（複数回答可）



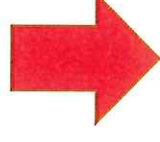
複数回の来所を要するため、
完結にはさらに時間がかか
る。

© 相続対応室設置後の相続手
続きのフロー図（イメージ）

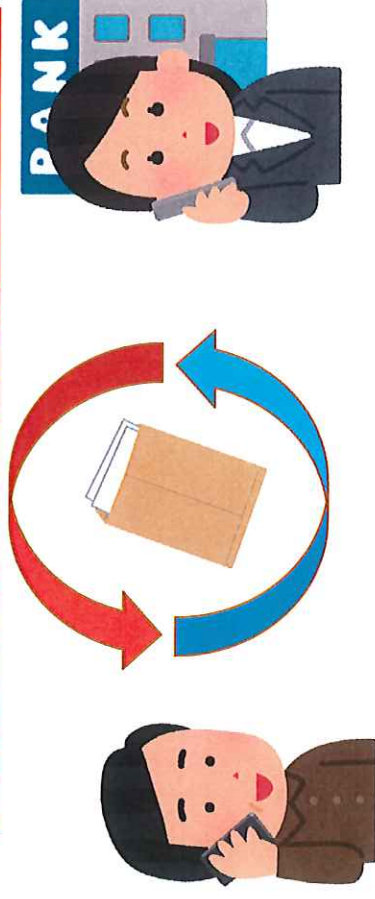


窓口では

書類を渡すのみ



後は電話と郵送で専門部署が対応



2. 全員対応制度の導入

全員対応制度とは

○現状
早番・遅番の二交代制により昼休憩をとっているため、
昼食交代時の最低人員を満たす人員配置が必要となっている。



○変更案
昼食時間を全員一斉にとることで、昼食による交代をなくす。
その間は、窓口自体を昼休みとして閉める。

営業時間は常に全員で対応！！

3. Spot Staff Rotation体制の構築

Spot Staff Rotation（以下SSR）体制とは

全員対応制度により、昼食時の交代要員の整理はできたが、有給や振休、病欠などへの対応をしなければならぬため、結局余剰人員を必要とする現状がある。



これは支所という単位に『狭い蓋』を
するせいではないだろうか？

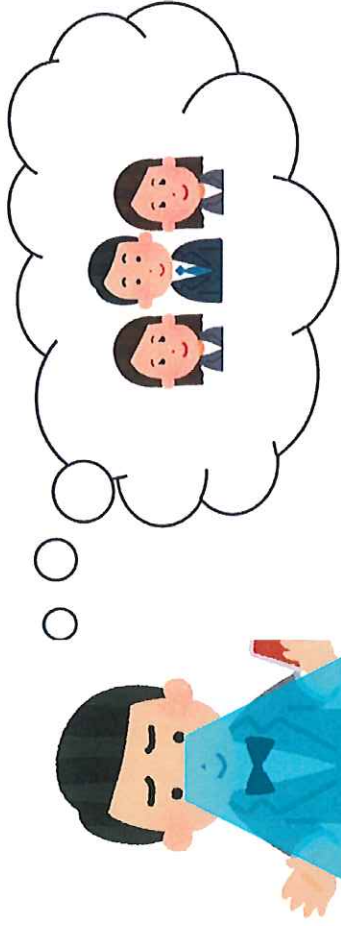
をしまっ



この『狭い蓋』

を壊すのがSSR体制の目的である。

『狭い蓋』とは



本当は中身のたくさん入った大きな器なのに、
小さな蓋をしてしまう状態

現在の体制 合計31名

基幹支所

18名



欠員が出て支所内の人員で対応しなければ...

一般支所

7名



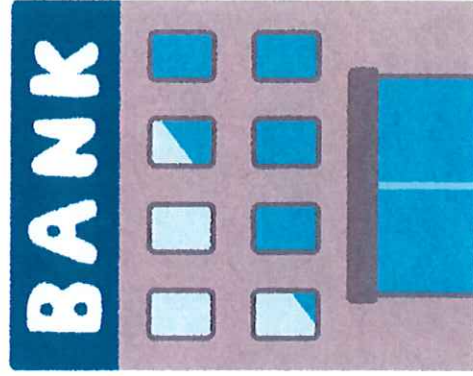
出張所

6名



SSR体制とは

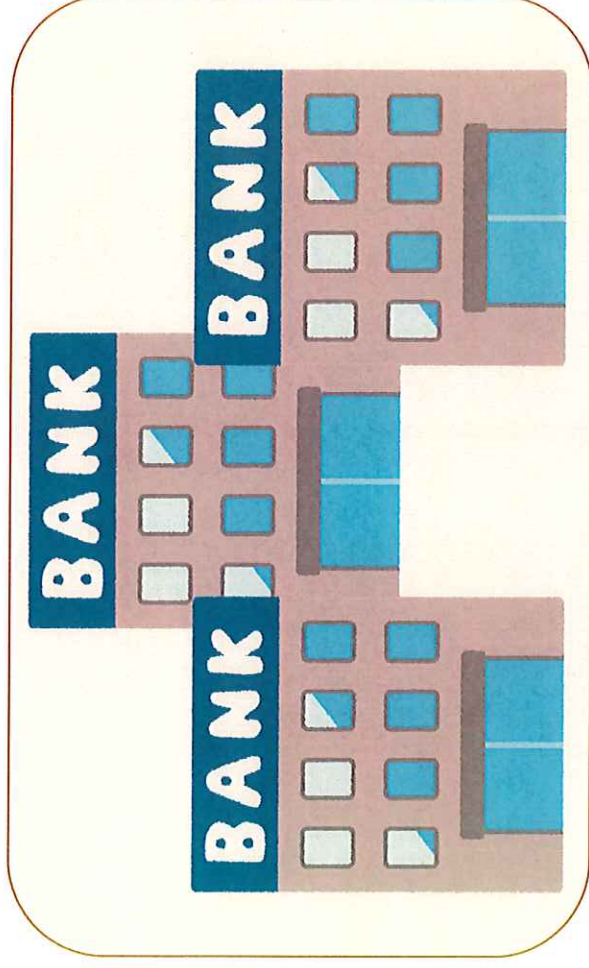
現状



人員配置の
最小単位が1支所



変更後



人員配置の最小単位を
3～4支所とする

SSRグループ

SSR体制 合計27名

基幹支所



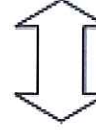
17名



一般支所



6名



出張所

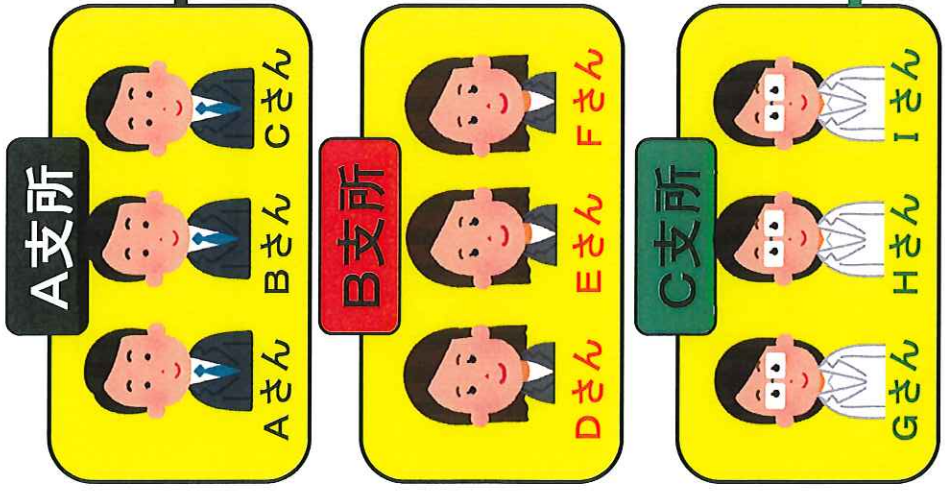


4名

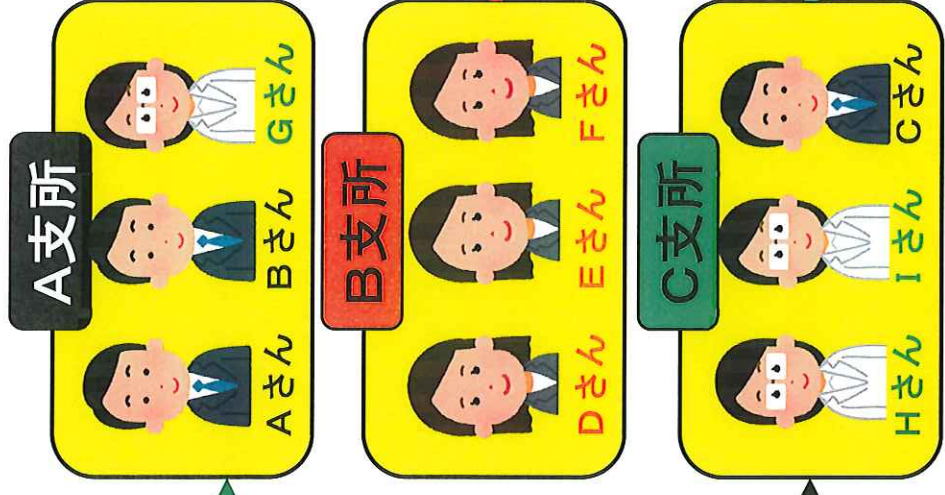


グループ内で欠員に
対応するぞ!!

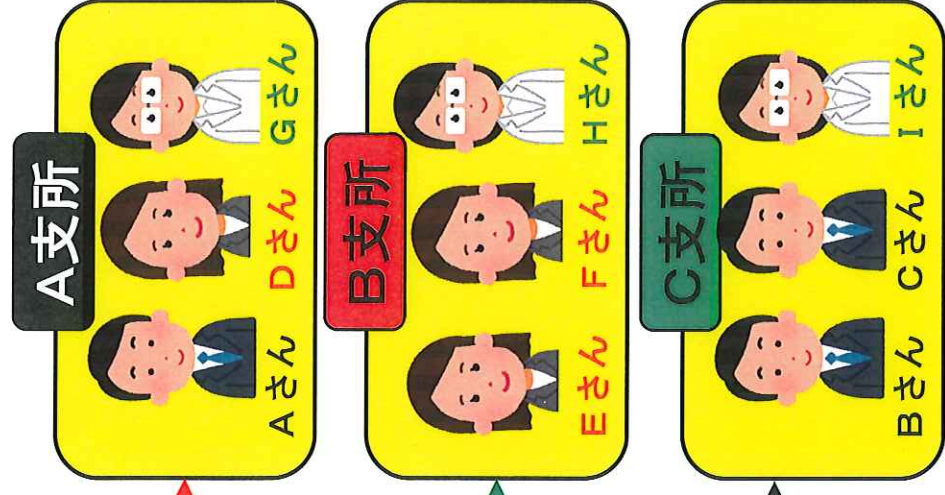
4月

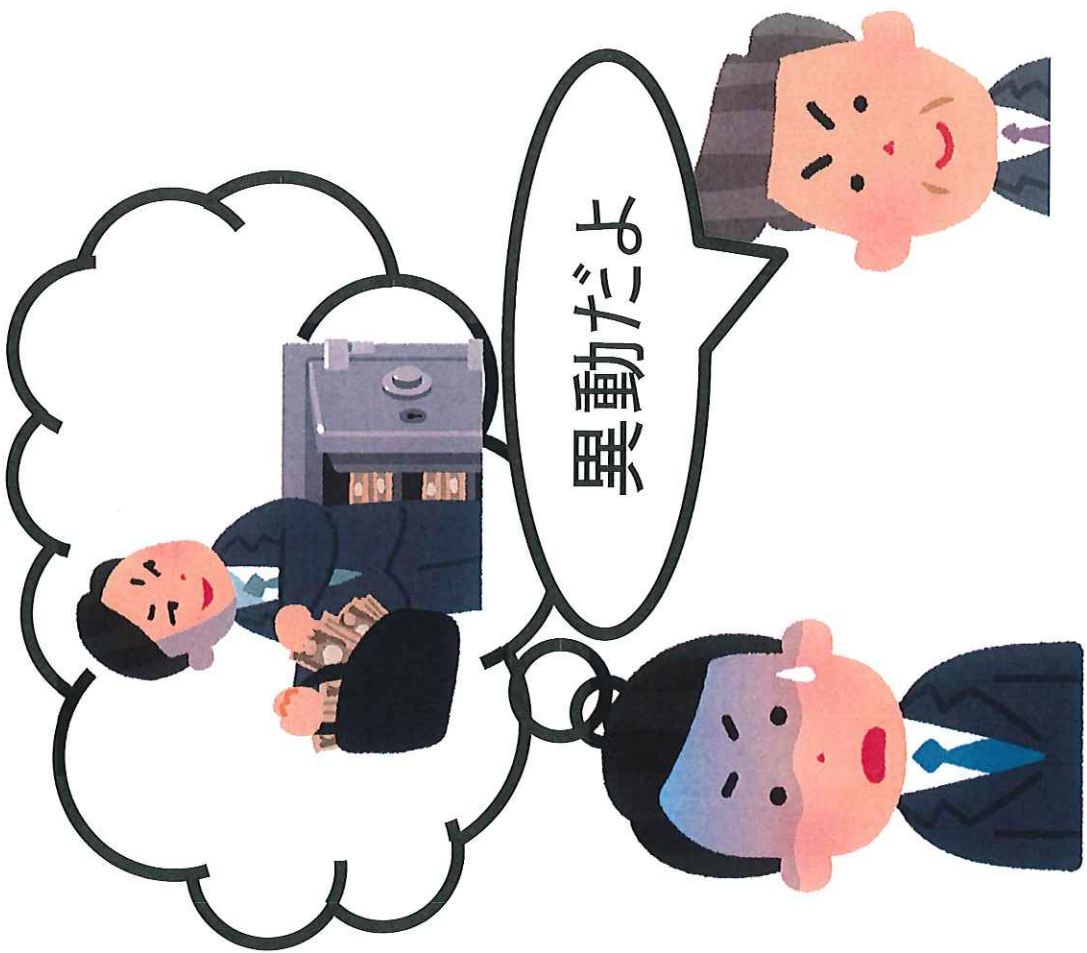
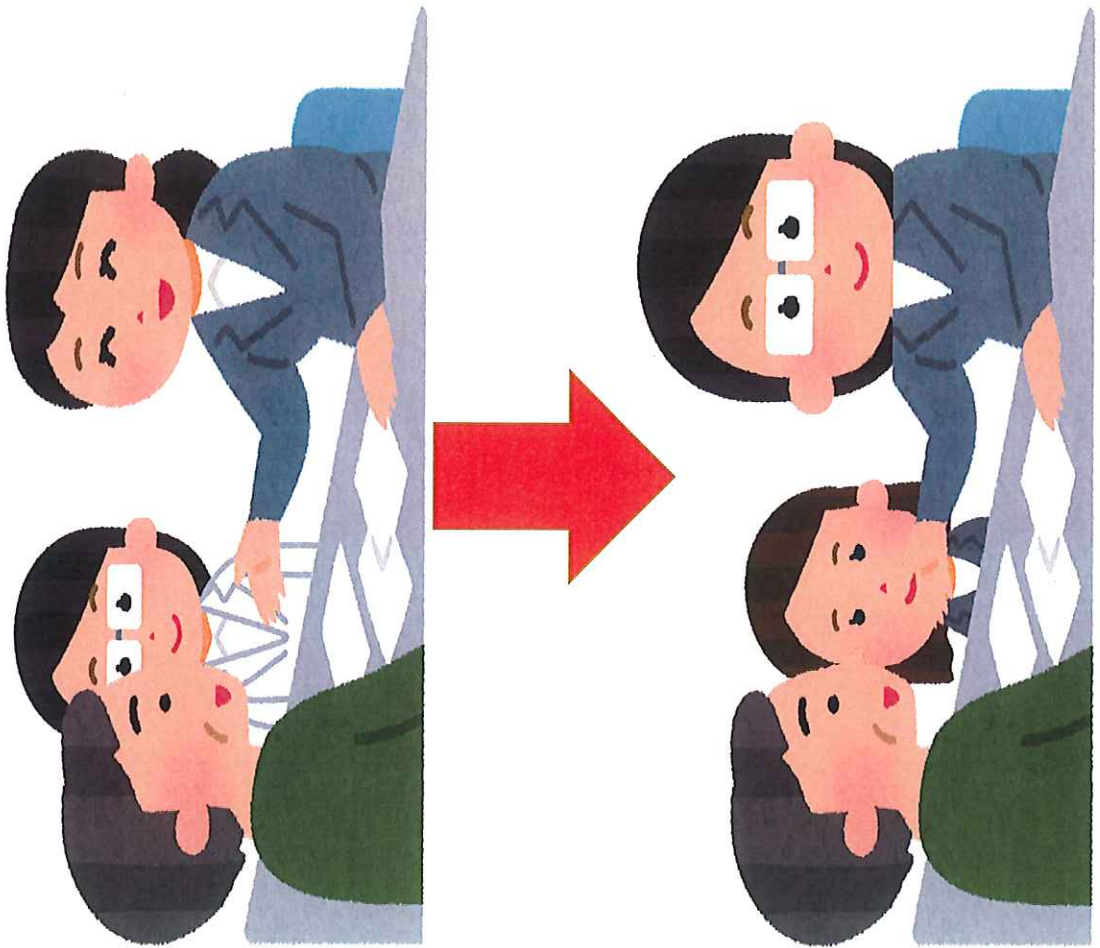


7月



10月





IV. 解決方法のまとめ

○ハード面での解決方法

機械化による省人力化

- ・ 簡易業務のATM移行
- ・ 受付番号呼出システムの導入
- ・ 公金収納システムの導入

○ソフト面での解決方法

体制による省人力化

- ・ 相続対応室の設置
- ・ 全員対応制度の導入
- ・ Spot Staff Rotation体制の構築

現在の配置 (R4.4.1時点)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	計
支所長	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
課長	2	1	1	2	1	1	2	1	0	2	1	14
信用	7	3	3	6	5	4	5	4	3	4	3	47
融資	1	0	0	3	2	0	1	2	0	3	0	12
共済	6	2	2	4	3	2	3	2	1	5	2	32
庶務												
全体												

12名分の削減効果!!

122



110

12人 × 500万円 = 6,000万円

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	計
支所長	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
課長	2	1	1	2	1	1	2	1	0	2	1	14
信用	6	3	3	6	5	4	5	4	3	4	3	37
融資	1	0	0	3	2	0	1	2	0	3	0	12
共済	5	2	2	4	3	2	3	2	1	5	2	30
庶務	1	0	0	3	2	0	1	2	0	3	0	6
全体	16	6	6	16	17	12	7	10	4	14	6	110

発生する費用

	リース料	保守料	価格	試算価格	年数
ATM※			M	500万円	10年
受付番号S			番号S	120万円	8年
公金収納S			番号S	110万円	5年

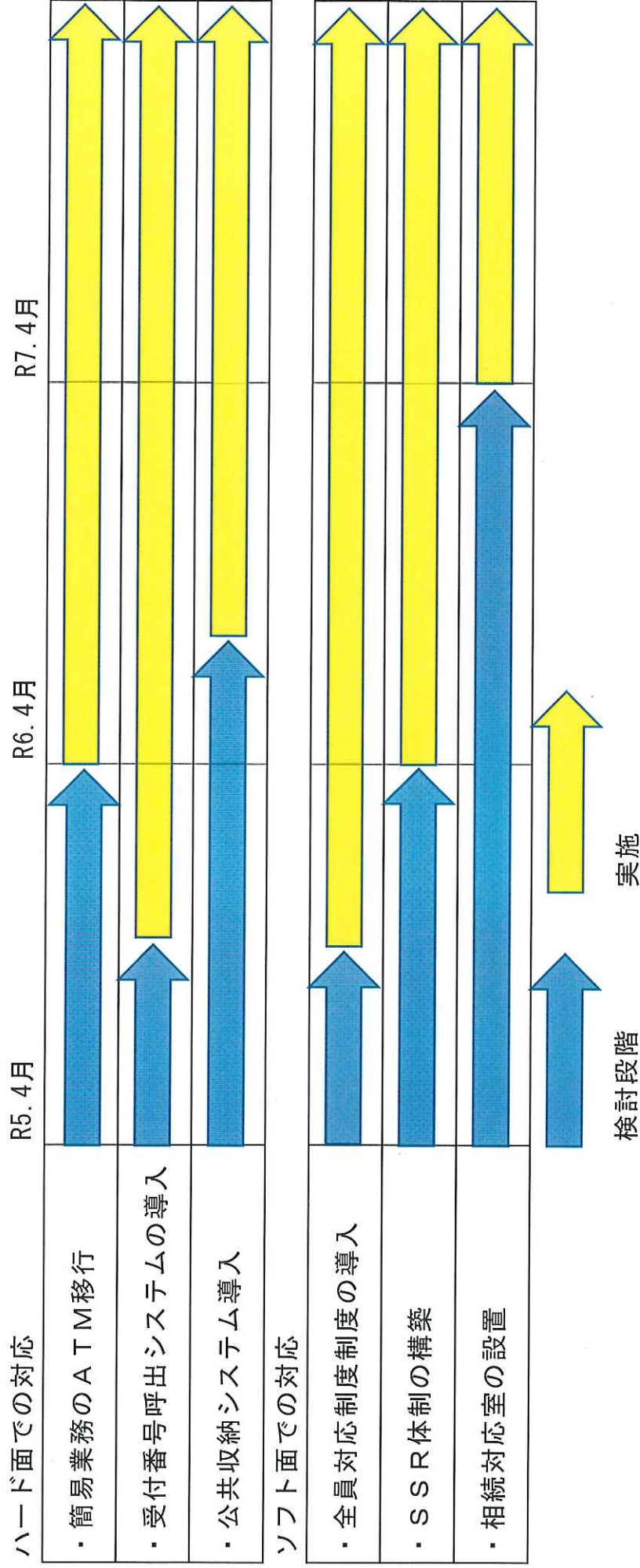
※として計算

合計 約1,600万円

差引 約4,400万円

経営の健全化にも貢献！！

V. 実施スケジュールについて



VI. おわりに

「人は城、人は石垣、人は堀
情けは味方、仇は敵なり」

武田 信玄