

7番

福島県

共済事務処理効率 化による窓口対応力 の強化

J A ふくしま未来

菊地 佑太

きくち ゆうた

共済事務処理効率化による窓口対応力の強化

J Aふくしま未来 菊地 佑太

I 概要及び経営理念・基本戦略・共済事業方針

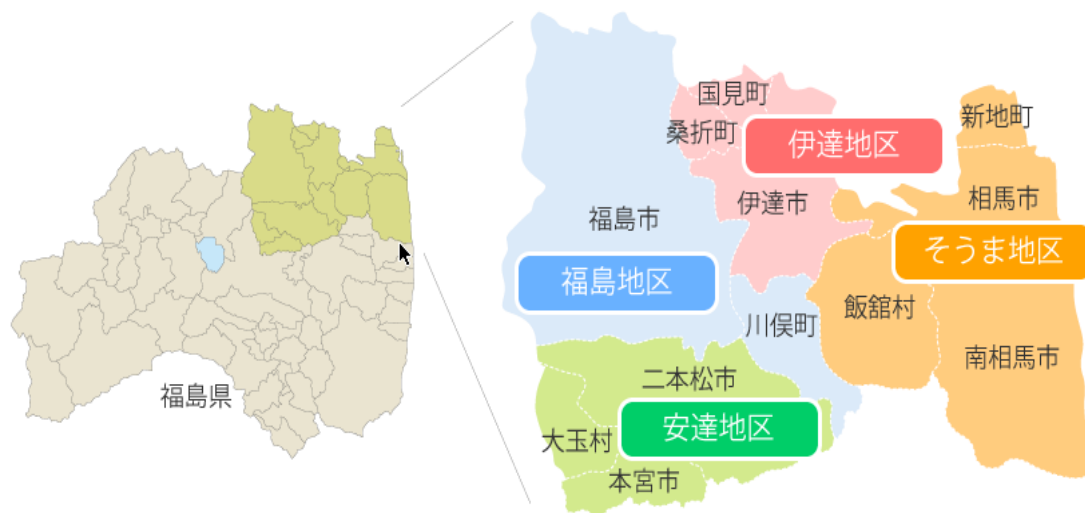
1. 概要

J Aふくしま未来は福島県北地域(福島市・伊達市・二本松市・本宮市・川俣町・国見町・桑折町・大玉村)と相馬地域(相馬市・南相馬市・新地町・飯舘村)の12市町村を管轄する広域J Aで、管内面積は福島県全体の19%を占めている

県北地域には中心地域を南北に縦貫する形で阿武隈川が流れ、その流域に盆地が広がっている。地域内はモモ、リンゴ、ナシなど全国有数の果樹地帯を形成している他、温泉をはじめとする多くの観光資源がある。

海に面する相馬地域は太平洋と阿武隈高地に囲まれているため、気候は温暖である。平坦部では水稲、山間部では畜産が盛んであり、管内全域で果物・野菜・水稲・畜産がバランスよく生産されている。

令和5年2月末時点で組合員数93,429人、職員数1,557人という県北では、大きな組織となっており、1,500人を超える職員が県北の各事業所を起点として、組合員・利用者のために下記の経営理念、基本戦略に基づいて様々な活動・サービスを提供している。



(J Aふくしま未来ホームページより)

2. 経営理念

「未来への心をつなぐパートナー “農をはぐくみ地域をつなぐ”」
私たちは「農業王国ふくしま」の新たな創造に挑戦します。
くらしの豊かさと安心を追及し、笑顔あふれる地域を未来につなぎます。
私たちはみなさま一人ひとりの心をつなぐパートナーの役割を、誠実・確実に果たしてまいります。

- 一、ふるさと福島を愛し、豊かな自然、水、光を未来へつなぎます。
- 一、創造と挑戦により、多様な農業・文化を次代につなぎます。
- 一、豊かなくらしを創るため、協同活動の和をつなぎます。
- 一、地域の笑顔をいつまでも、人と人、心と心をつなぎます。

(ディスクロージャー誌2023より)

3. 基本戦略

① 地域農業振興戦略

- 多様な担い手の育成・確保、農地集積による農地の有効活用と農業振興支援事業の継続実施
- 1 営農センター1億円販売高アップの取り組み及び農業生産基盤の確保・拡充
- のれん分け方式による技術継承
- 農業労働力の確保体制の整備、自然災害リスクに備え収入保険加入の啓蒙
- 安全・安心への取り組み継続、GAP取得拡大及び販路拡大

② 組織基盤強化戦略

- 組合員訪問活動や目的別組織活動を通じた組合員との接点強化
- 准組合員の中で正組合員資格保有者へ資格変更による積極的な農業事業への参加・利用による接点強化、意思反映
- 女性部組織の維持拡大と女性組合員の拡大対策
- 高齢者福祉活動や食農教育を通じた次世代育成と地域貢献活動の積極的な展開
- JA総合事業を通じたSDGsへの貢献と地域支援活動への反映
- JAの経営管理高度化に資する役員研修と人材育成基本方針に基づく職員教育の取り組み強化

③ 経営基盤強化戦略

- 時代を見据えた事業改革と拠点改革と拠点再編の着実な実施
- 自己改革実践サイクルの遂行とJA版早期警戒制度への対応
- コンプライアンス、事務堅確化、内部統制の強化
- 内部統制システムの着実な実践と法令遵守した事業の取り組みと検証強化
- JA総合事業の継続展開・優位性発揮により、組合員の農業とくらし全般への貢献

4. 共済事業方針

組合員・利用者に「寄り添い」、包括的な安心を「届け」、農業・地域社会とより広く・より深く「繋がっていく」ことにより、「安心」と「満足」を提供し、農業と地域社会に貢献致します。

また、現状と10年後の目指すべき姿を見据え、持続可能なJA経営基盤の確立・強化に向けて、ひと保障を中心とした「ひと・いえ・くるま・農業」の総合保障の提供と全契約者・組合員へのフォロー活動を実施します。そのために、より一層の事業効率化を図り、契約者・組合員対応力、信頼性の向上に取り組みます。

重点実施事項

- (1) 新たなニーズを捉えた保障・サービスの一体的展開
- (2) 利便性向上・事務負担軽減に向けた対応
- (3) 農業・地域への貢献による繋がりの強化
- (4) 全契約者・組合員に寄り添ったフォロー活動の実践
- (5) 組合員・利用者から選ばれ続けるための信頼性の確保
- (6) 長期共済保有高の確保

(第8回通常総代会資料より抜粋)

II JAの現状

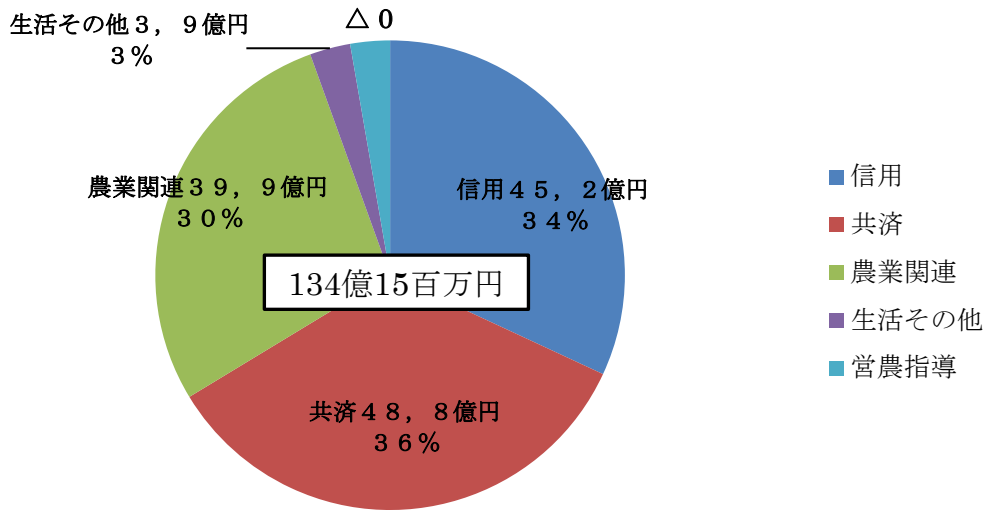
JAふくしま未来の事業総利益134億15百万円となっており、事業別の割合では、信用事業が34%、共済事業が36%、農業関連事業が30%、生活その他事業3%と信用・共済事業が7割占める現状で事業を展開している。(表1参照)

経常利益においては、信用事業14.5億、共済事業17.4億、農業関連事業0.3億となっており、半数以上が共済事業によるものである。(表2参照)

上記のことからも共済事業は、持続可能なJA経営基盤の確立・強化に必要不可欠なものとなっていると言える。しかしながら、令和元年度に長期共済新契約高・保有高が大きく減少し、その後はほぼ横ばいの状況が続いている。(表3参照)

共済事業を取り巻く管内情勢は、少子高齢化、人口減少が加速するなど厳しい環境にある。今後も組合員・地域社会から選ばれ続ける為にライフアドバイザー(共済専任担当者)を中心とした3Q訪問活動と合わせて、スマイルサポーター(窓口担当者)による円滑かつ正確な事務処理と契約者・組合員対応力が求められる。

事業総利益構成比（令和4年度）【表1】

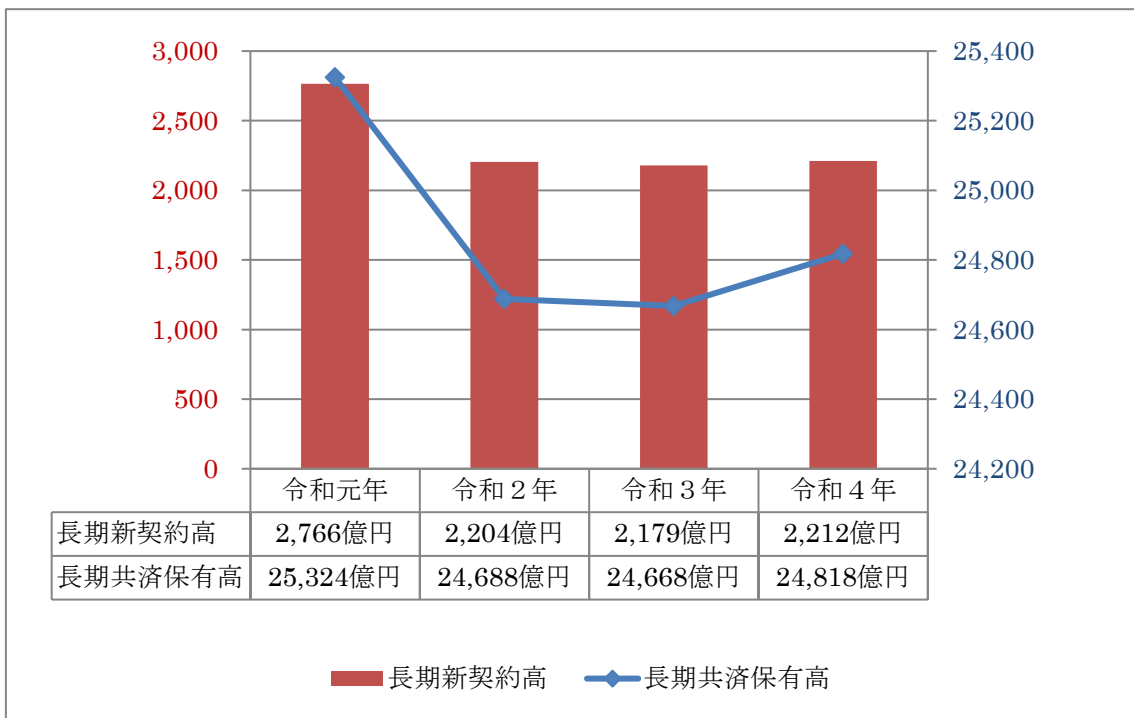


令和4年度 経常利益 【表2】

| 合 計 | 信用事業 | 共済事業 | 農業関連事業 | 生活その他事業 | 営農指導事業 |
|-----------|-----------|-----------|--------|-----------|-------------|
| 1,613,822 | 1,455,163 | 1,742,269 | 37,159 | △ 437,108 | △ 1,183,661 |

(単位：千円)

長期共済新契約高と保有高の推移 【表3】



Ⅲ 課題の抽出と整理

1. 共済事務処理の効率化

共済事務に含まれる効率の悪い業務を見つけ出すために「ムリ・ムダ・ムラ（ダラリ法則）」のフレームワークを活用する。（表4参照）効率の悪い問題のある業務を抽出・可視化し、関連性が高い問題はないかを見つけ出す。整理した問題の中から改善する優先順位を設定し、改善策を考えていく。

共済代理店契約の自賠責共済引受業務（以下、代理店自賠責業務）において、共済掛金受入伝票（以下、共済伝票）を手書きで起票し入力処理する業務がある。大規模支店になると件数も多く共済伝票の起票に時間を要している。また、起票・入力時に誤りが発生しやすく、修正作業に時間が掛かっていることから改善が必要である。

ムリ・ムダ・ムラ（ダラリ法則） 【表4】

| ムリ | ムダ | ムラ |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 成果に対して資源が不足、負荷が高い状態 | 成果に対して資源が過剰、持て余している状態 | 業務が標準化されていない、ムリ・ムダが複合的に発生 |
| ・処理量 一人あたりの処理量が多い 代理店契約の自賠責共済引受業務（伝票起票・入力作業） | ・手書きによる伝票起票 共済伝票起票に時間がかかる。また誤記入も発生する。 | ・知識不足による事務ミス 新任担当者など知識不足による誤った事務処理 |
| ・広い業務範囲 支店によって長期・短期共済を一人で担当しているため、負担大きい | ・修正作業 共済伝票起票・入力時の誤りを修正する作業が発生する。 | ・統一出来るはずの事務処理 支店により手順にバラつきがある |
| ・処理時間 来店者数の多い日など、事務処理時間がない。 | | |

2. JA独自点検及び報告書作成による共済事務負担増加

ふくしま未来では、共済事業の不祥事件防止やコンプライアンスの徹底を目的とした独自の事務点検を行っており、報告書等を作成している。これは、共済事務要領で規定された管理方法とは別に、共済部門で作成された独自ルールである。

防止策として効果もあるが、要領に定められた管理方法と重複することもあり、報告物作成や書類保管による事務負担増加に繋がっている。

3. 共済事業における特別事務処理及び補正処理件数の改善

特別事務処理及び補正処理件数（以下、共済事務ミス件数）は、長期共済で約80件、短期共済で約170件が毎年発生している。（表5参照）

共済事務ミスを解消するために、多くの時間と労力を使用することもあり、ときには契約者・利用者の満足度低下、JAへの不信感につながることもある。

原因は様々あり、担当者の知識不足、煩雑な事務処理、手書きなどのアナログ方式が挙げられる。

特別事務処理及び補正処理集計表（長期共済）

【表5】

| | 特別事務処理 | | | | | 事務遅延・補正処理 | | | |
|-------|------------|-----------|----------|----------|----|------------|----------|----|----|
| | 新契約 取 消 | 異動 取 消 | 異動 遅延 | 入金 遅延 | 合計 | 新契約 遅 延 | 異動 遅延 | 補正 | 合計 |
| 令和元年度 | 9 | 5 | 1 | 8 | 23 | 6 | 2 | 31 | 39 |
| 令和2年度 | 5 | 3 | 2 | 0 | 10 | 1 | 6 | 72 | 79 |
| 令和3年度 | 32 | 7 | 1 | 0 | 40 | 1 | 1 | 36 | 38 |
| 令和4年度 | 20 | 18 | 0 | 0 | 38 | 0 | 0 | 41 | 41 |

特別事務処理及び補正処理集計表（短期共済）

| | 特別事務処理・補正処理 | | | | | | | 事務遅延 | | |
|-------|-------------|------------|-----------|----------|----------|----|-----|-------|----------|----|
| | 新契約 取 消 | 新契約 遅 延 | 異動 取 消 | 異動 遅延 | 入金 遅延 | 補正 | 合計 | 新契約遅延 | 異動 遅延 | 合計 |
| 令和元年度 | 92 | 5 | 9 | 2 | 1 | 44 | 153 | 7 | 3 | 10 |
| 令和2年度 | 117 | 1 | 11 | 15 | 0 | 46 | 190 | 1 | 5 | 6 |
| 令和3年度 | 81 | 6 | 24 | 12 | 0 | 31 | 154 | 5 | 6 | 11 |
| 令和4年度 | 110 | 5 | 6 | 5 | 0 | 29 | 155 | 3 | 7 | 10 |

IV 課題解決に向けた戦略と具体的戦術

課題解決に向け方向性を踏まえた中で、戦略実現のために下表のクロスSWOT分析を使い具体的な方法について整理してみた。

SWOT分析（共済事業）

| | 好影響 | 悪影響 |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 内部環境 | <ul style="list-style-type: none"> ・ J Aブランド ・ 地域密着型組織 ・ 全国規模の組織体系 ・ 平成28年 J A合併による組織力強化（人材・設備・知識） ・ 総合事業の展開による情報量 ・ L A・MAトレーナー、スマイルサポーターインストラクター制度の導入 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 書面手続き、古いシステムが多い（デジタル化されていない） ・ 事務負担増加（ J A独自の報告物） ・ 人員、専門職員不足 ・ 支店統廃合による移転準備・書類整理 ・ 組織内で横の連携が弱い |
| 外部環境 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 保障重視、保障見直しの高まり ・ 団塊世代の退職 ・ 人生100年時代（医療技術向上、健康志向増加） ・ デジタル化、情報化社会 ・ スマートフォン普及 ・ A I技術 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化、人口減少 ・ インターネットによる保険販売 ・ 他社保険会社参入（外資系） ・ 物価高騰 ・ NISA 制度、投資への意識の高まり ・ 自然災害、地球温暖化 |

クロスSWOT分析（共済）

| | 強み | 弱み |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・ J Aブランド ・ 地域密着型組織 ・ 全国規模の組織体系 ・ L Aトレーナー、スマイルサポーターインストラクター制度の導入 ・ 平成28年 J A合併による組織力強化（人材・設備・知識） ・ 総合事業の展開による情報量 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 書面手続き、古いシステムが多い（デジタル化されていない） ・ 事務負担増加（ J A独自の報告物） ・ 人員、専門職員不足 ・ 支店統廃合による移転準備・書類整理の負担増加 ・ 組織内で横の連携が弱い |
| <p>機会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保障重視、保障見直しの高まり ・ 団塊世代の退職 ・ 人生100年時代（医療技術向上、健康志向増加） ・ デジタル化、情報化社会 ・ スマートフォン普及 ・ A I 技術 | <ul style="list-style-type: none"> ◎スマイルサポーターによる総合保障のニーズ喚起、提案力強化（契約者・組合員対応） ◎他県 J A の優良取組事例を取り入れる（事務改善） | <ul style="list-style-type: none"> ◎デジタル化による事務負荷軽減（福島電算センターと協力） |
| <p>脅威</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化、人口減少 ・ インターネットによる保険販売 ・ 他社保険会社参入（外資系） ・ 物価高騰 ・ ニーサ、投資への意識の高まり ・ 自然災害、地球温暖化 | <ul style="list-style-type: none"> ◎来店者とのコミュニケーション量を増やす。 ◎窓口対応力強化、共済・保険商品の研修会開催 | <ul style="list-style-type: none"> ◎共済事務効率化による接客時間確保 ◎広報課と協力して若年層・次世代層へ情報発信（YouTube、SNS の活用） |

V 具体的対策

1. RPAシステムの活用による代理店自賠責業務の事務負荷軽減

RPA (Robotic Process Automation) システムとは、従来、人間が行っていたパソコンでの事務処理を自動化する技術である。JA福島電算センターにてJA事業の効率化・事務負荷軽減対策を目的に全JAの共通共用システム（以下、共用端末機）に導入されている。

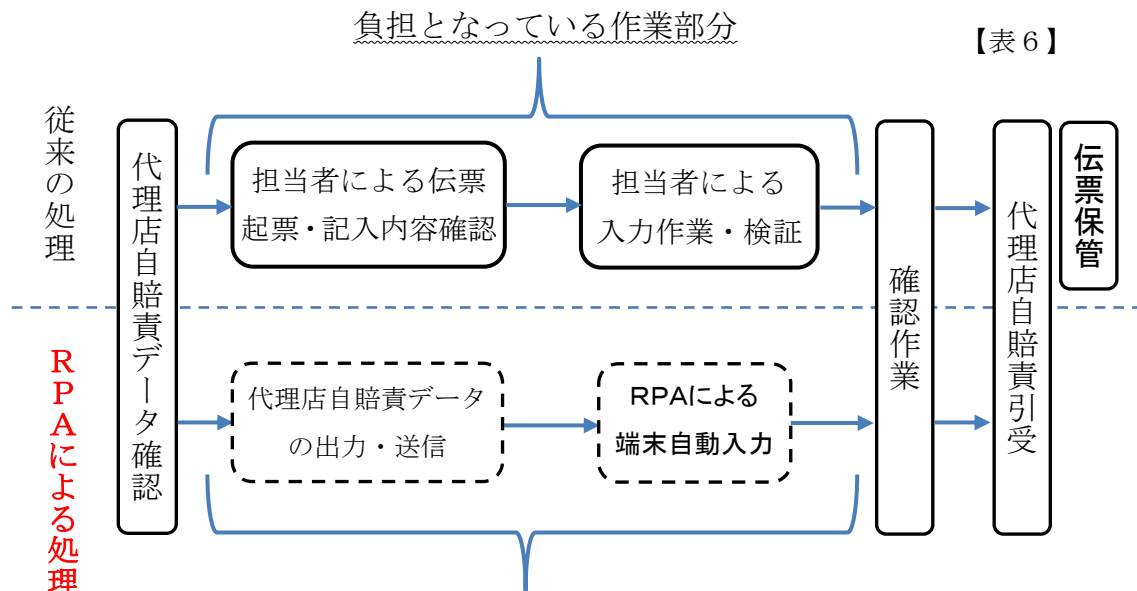
(1) RPAシステムは下記の業務処理に向いている。

- ①全ての工程手順が決まっている定型業務を自動化することが得意であり、伝票処理などの単純な反復作業に適している。
- ②大量のデータ処理を得意としている。データベースへの入力や編集を人が行うよりはるかに速く処理できる。

(2) RPAシステム活用後の効果と処理時間

現在の処理では、代理店契約の自賠責共済データに誤りがないか確認後、共済伝票の起票、記入内容確認、端末機への手入力作業、検証作業、伝票綴りの整備・保管作業があった。

RPAシステムを活用することで、データの出力と送信、処理されたデータを確認する作業のみとなる。また、入力原票として作成していた共済伝票が不要となり、伝票綴りの整備・保管作業も必要なくなる。【表6参照】



RPAによる自動化で作業時間が約80%削減

(電算センターRPAシステム資料より引用)

【現在の処理時間】

【表 7】

| 川俣支店 | 伝票起票・入力・検証 | 1件あたりの処理時間 |
|-----------|------------|------------|
| 1日の最多処理件数 | 40件 | 約 3分 |
| 合計処理時間 | 約120分 | |

(引受処理時間を除く)

【RPAによる処理時間】

| 川俣支店 | データ出力・送信・確認 | 1件あたりの処理時間 |
|-----------|-------------|------------|
| 1日の最多処理件数 | 40件 | 約35秒 |
| 合計処理時間 | 約25分 | |

(引受処理時間を除く)

川俣支店をモデルケースとした場合、1日あたり最大95分の処理時間短縮となる。支店により処理件数が異なるためメリットに差は出るが、時間に余裕ができることで煩雑な事務処理の減少となり、入力誤り処理遅延などの共済事務ミス件数の改善が見込める。【表7参照】

2. JA独自点検の廃止による事務負荷軽減

前項、Ⅲ-2で記述したJA独自点検について、共済事務要領と重複した不要な点検と報告書の見直しを提案する。検討にあたっては、点検が防止策として有効性が発揮されているか、窓口担当者の負担度合を精査したうえで、廃止や報告書簡素化等の見直しを実施する。

3. 事務軽減によって確保された時間で窓口対応力を強化

始めにJA主催の研修会を開催、正確・迅速な共済事務処理の習得により、共済事務ミスの発生を防止する。さらにJA共済や保険商品知識や相続や税金などの周辺知識についても研修会を実施することで窓口対応力を強化する。

契約者とのコミュニケーションの機会を増やし、共済金の請求忘れや契約内容の確認を実施する。問い合わせや相談に対して、今まで以上に寄り添った対応を行うことで、組合員・利用者からの信頼性向上を図る。

VI おわりに

現在、JA共済事業を取り巻く環境は年々厳しさを増している。少子高齢化、物価高騰、インターネットによる保険販売などの影響により、長期共済新契約高および保有高は年々減少している。この厳しい状況下で、競争に打ち勝つために環境変化に適応した改革と挑戦を続けていかなければならない。今後もJAふくしま未来が組合員・利用者選ばれたためのチャレンジをしてきたい。

【参考文献】

- ・ J Aふくしま未来ホームページより
- ・ ディスクロージャー誌2023より
- ・ 第8回通常総代会資料より抜粋
- ・ 電算センターRPAシステム資料より引用
- ・ ビジネスフレームワーク図鑑より
- ・ 第3期みらいろプランより