

36

徳島県

よろずや農協の構築

～信用事業を基軸としたコンサルティング課の配置について～

徳島市農業協同組合

四宮 わかな

<しのみや わかな>

I .はじめに

▶ 組合員の暮らしを豊かにするには **どのように貢献** していくべきなのか？

J Aを取り巻く環境

組織関係

- ・生産者の高齢化 / 後継者不足
- ・正組合員の減少
- ・総合事業であるがその強みを活かしてきれていない

原因

- ・スキル不足
- ・組合員/利用者との信頼関係の希薄化

なんでも相談してもらえる **職員の育成**



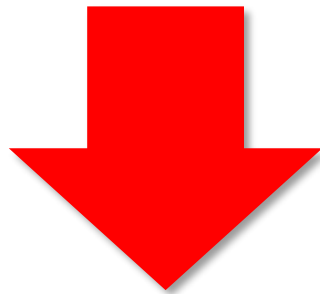
豊富な知識と経験そして何より『**人間力**』が必要

Ⅱ. 課題の抽出

課

題

- ① **他行・証券会社** の攻勢
- ② **専門的知識**（相続・資産運用）を持った職員が少ない
- ③ 組合員との **信頼関係が希薄化** している



解決
提案

コンサルティング業務（相談業務）
を行える職員を育成していく

Ⅲ.改革案

NEW!!

コンサルティング課

組合員・利用者のライフプランに基づいて、
幅広く **ライフプランコンサルティング** をする

特
徴

各部署関の
連携強化

全てニーズに
対応可能

組合員・利用者
職員間の
信頼関係構築

Ⅲ.改革案

コンサルティング課の役割

現状（営業支援課）

課長1名、LAトレーナー2名
窓口インストラクター2名

- ・月に2回支所出向
- ・同行訪問
- ・見込先選定
- ・年金・投資信託の知識共有

信用関係の相談に対応

改革後（コンサルティング課）

課長1名、LAトレーナー2名
窓口インストラクター2名

- ・月に2回支所巡回
- ・同行訪問 + **相談業務**
- ・見込先選定
- ・**コンサルティングアドバイザー(CA)を選出**
- ・年金・投資信託 + **相続・税務等**知識共有
- ・**各部署間連携強化**



組合員の全ての相談に対応

Ⅲ.改革案

配属職員のモチベーションを保つための施策

ハード面

- ① 特別手当：**5,000円** 支給



ソフト面

- ① 定期的な **ストレスチェック**
- ② **組合員・利用者・職員の声** を毎月の金融共済管理職会でフィードバック。

今後の活動方策の策定 にととても意義深い。

IV.効果

P1 : 寄り添ったJAに！

組合員の暮らしを豊かにすることができる

P2 : CSの向上！

- ➡ 質の高い業務により信頼関係の構築・収益確保ができる
- ➡ 組合員・利用者・職員の「**ありがとう**」を活力に！

P3 : 安心・安定の業務を実現！

- ➡ 相談役になることで職員全体のモチベーションが向上される
- ➡ 心に余裕ができ、**継続的に**質の高い業務を行うことができる

V. おわりに

目指す2つのゴール



組合員・利用者

JAに言えば何でも相談にのってくれる



職員

コンサルティング課に言えば何でも相談にのってくれる

「よろずや農協」
成立

組合員(利用者)×職員
職員×職員
信頼関係が深まる

家族のような
存在に！

明るい
未来

▶ これからのJAには、「明るい未来」が待っている。

