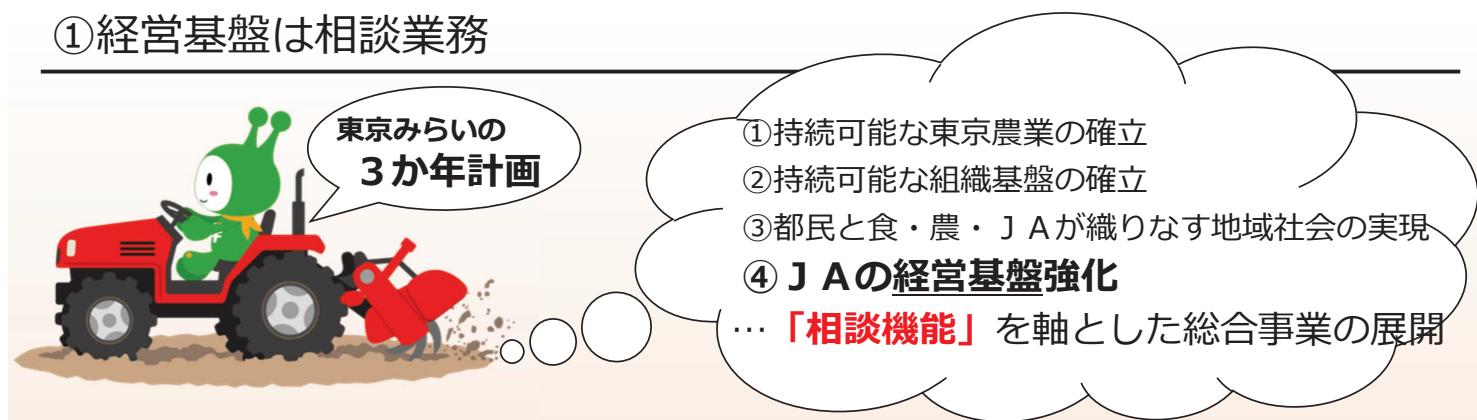


J A 東京みらい 木村智崇

## ①経営基盤は相談業務



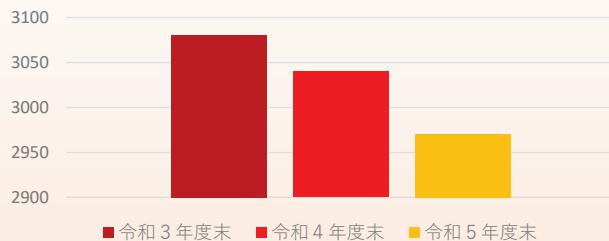
**相談業務を経営基盤にすること = 他行・他社が真似できないこと**  
(VRIO分析の模倣困難性)

資産管理課や指導経済課を旗頭として  
**相談業務**に携わることが経営の基盤となる



## ② JAの現状と気づき

管内正組合員数の減少  
(出典: 総代会資料)



管内農地の減少（宅地化）  
(出典: 多摩六都みどりの実態調査)



- ①主たる従事者がいなくなっても“家や世帯”はなくならない
- ②農地が宅地化されても、その“土地自体”はなくならない

相談業務を軸として、**組合員や地域の変化を見逃さず**  
チャンスととらえることがニッチ戦略をとるJAの経営基本



## ③相談業務から生まれるビジネスチャンス

様態が変わる機会 … 特に **相続**

② 営農支援依頼

相続が発生  
(① JAが相談受付)

③ 相続税納付融資

⑤ 残代金や代償金へ  
金融商品提案

④ 農地売却仲介

⑦ 土地購入業者への  
住宅ローン斡旋

⑥ 二次相続へ向けた  
建築や借入の提案

⑧ 住宅購入者への  
組合員加入推進

普段から**相談業務を中心**にすることで、**チャンスを獲得**できる



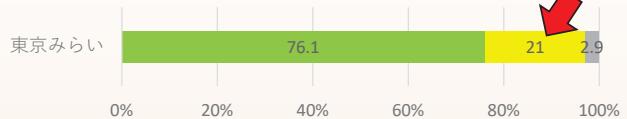
## ④ JAに相談しない正組合員の存在

東京JAの正組合員相続受託率

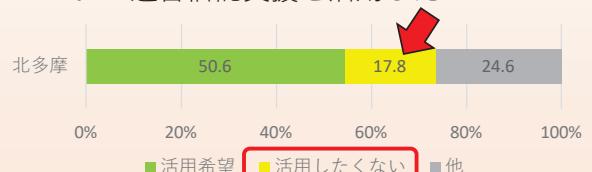
	令和4年度		令和5年度	
	申告未把握	相続受託率	申告未把握	相続受託率
西多摩	78.5%	84.0%	69.8%	82.3%
南多摩	38.4%	32.2%	34.6%	33.1%
北多摩	41.6%	77.7%	44.6%	75.9%
区内	35.8%	21.1%	32.1%	30.9%
全体	47.1%	48.3%	44.3%	51.1%

(出典：農住都市支援センター・資産管理都市農業実態調査)

相続税額を事前にどこから知ったか



JAの遺言信託支援を活用したいか



- JAが携わらない“正組合員の相続”が一定層存在する
- ただしJAを活用したくない層まで存在するのはなぜか…

## ⑤気になる近況事例

LAが提案し相続税試算の申し込みを受けたが、結果報告の際  
**「うちの事をあまり知らないLAは席を外してほしい」と同席を断られた。**

訃報が入ったため被相続人の口座を止めたところ  
普段からよく利用し、**家も顔も知っているはずなのに「口座が止まります」の一言も連絡してくれなかつた**と相続人からがっかりされた。

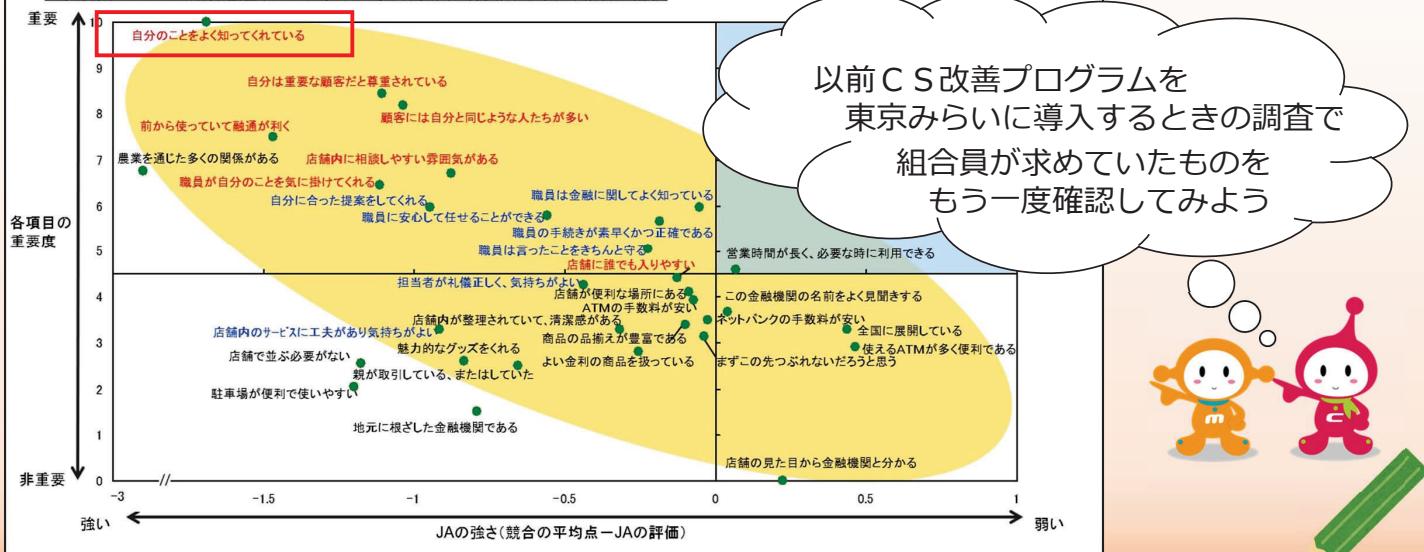


**組合員から相談してもらうためには、職員がもっと  
組合員や地域のことを知っていることが重要なのではないか**

## ⑥組合員が求めるJAのすがた

(株)日経リサーチ調査・JA東京みらいCS導入時顧客調査)

正組合員がメインの銀行を選ぶ上で重要なと考える要因と各要因に対する顧客の評価



正組合員が求めているのは、職員の知識や手続きの速さ・正確性よりも圧倒的に、まずは「**自分のことをよく知っていること**」を重視していた

## ⑦職員アンケートの結果

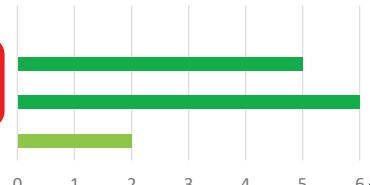
組合員をよく知るために  
組合員との話を増やすべき  
だと思いますか？

100% YES!

■もっとするべき ■十分している ■その他

組合員との話（業務外含む）を  
現状、積極的にできていますか？

自分から積極的に話している  
仲の良い組合員のみ話している  
話しかけられた時のみ話している  
ほとんど組合員と話をしない



話ができない理由は何ですか？

地域の話題をあまり知らないから  
組合員の話題をあまり知らないから  
雑談や世間話をうまくできないから  
組合員の顔と名前が一致しないから

“組合員や地域をあまり  
知らない”ことを理由に  
組合員と話がしたいけど  
できていない職員が  
大多数存在した

清瀬支店金融部署内勤向けアンケート結果 (R6.12.30実施)

## ⑧組合員や地域のことによく知る職員を増やす施策案

①地域ごとに支店職員を担当分けして  
**相談（雑談含む）の専門グループ**を作る

②地域を経験した**LAのOB会**を開き  
その地域の過去と今を情報交換する

③新入職員に向け、農家対応でよく耳にする  
**用語や儀式を教える**（代参・初午・えびす講・ちあが…）

④管内からの採用を積極的に行い  
もともと**地場の話題に強い職員を増やす**

⑤**管内居住**する職員には住宅ローン減免  
**組合員が“相続で売却した土地”を購入し居住**する職員にはさらに減免

まずはここから  
組織に変化を  
おこしたい

## ⑨相談雑談グループのつくりかた

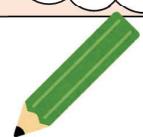
顔見知りの組合員や、知ってる地域については話ができるなら…  
担当分けして**その地域と組合員を得意になってしまえば**いいのでは？



A支部担当

B支部担当

縦割りではなく**横割りでグループ**を作り  
立ち話程度で日々のできごとをお互いに共有する



## ⑩グループで交わす話題例



## ⑪交わした話題の報告

The screenshot shows a web-based reporting system for agricultural fairs. The interface includes:

- A title bar with file menu items like 'PHP TEST', '表示(E)', 'お気に入り(A)', 'ツール(T)', and 'ヘルプ(H)'.
- A header '掲示板' (Bulletin Board).
- A message box:
  - 農業祭で品切れ (Out of stock at the agricultural fair).
  - 女性部が調理した豚汁が大人気で品切れに。 (The women's department's pork soup was very popular and sold out).
  - 大根が好評で、●●支部の○○さんのものと来店された方に紹介しました。 (Daikon was well-received, recommended to visitors by member ○○ from the ●● branch).
- A '投稿する' (Post) button.
- Code snippets:

```
¥r¥n"; $data = $data."  
投稿者:".$personal_name."
```

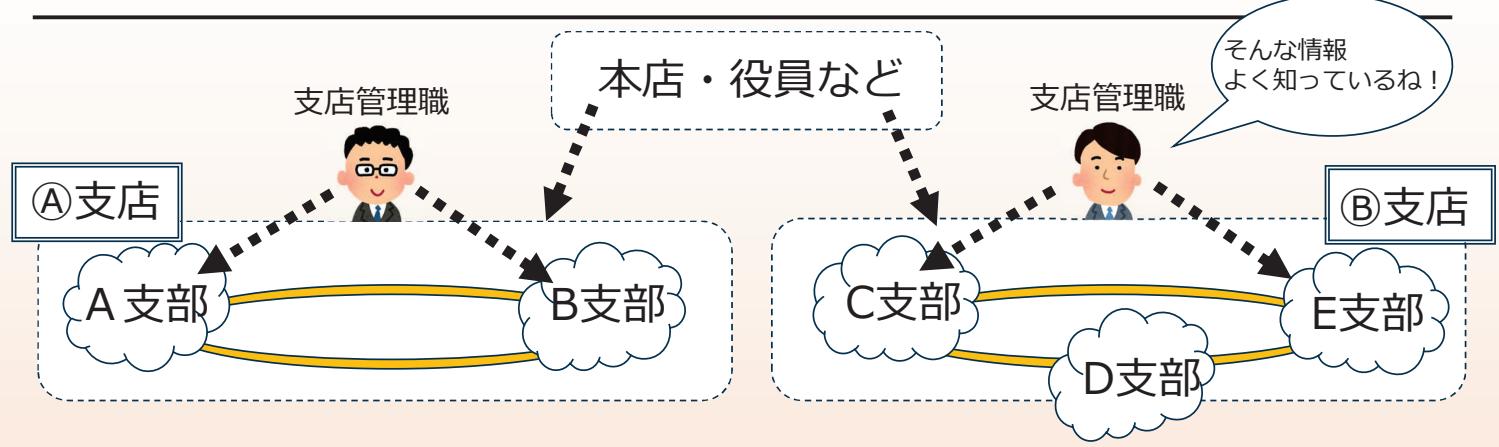
Annotations explain the reporting process:

- SNSのように負担なく気軽に報告** (Report easily and without burden, like SNS).
- 信連サーバー上のファイルだからJAのPCでのみ閲覧** (Files are stored on the interconnection server, so they can only be viewed on JA's PCs).
- 課や支店の管理者は自らアクセスして内容確認** (Department or branch managers access the content themselves to verify it).

Two people are shown at a computer, one holding a pencil.

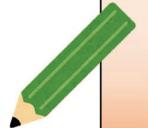
書類での報告ではなく、信連サーバー上のフォルダにアップされたBBS形式（例）のファイルへ書き込んで報告

## ⑫話題交錯の仕組み



- JA内での**情報が交錯**することにより、対組合員の**情報や話題も必ず増えてくる**。
- 義務的にやらされるのではなく、自分たちしか知らないような情報を、**気軽に皆に披露**できることが**楽しみ**になるように。

マネージャーは話の盛り上げ役に



## ⑬施策から生まれるみらいの未来

よく知っている地域や  
顔見知りの組合員さんだったら…



- “相続の…”だけ聞いて『資産管理課へ行ってください』と振らないはず
- “畠の…”と聞いて『私は金融なので』と指導経済課に丸投げしないはず
- 葬儀費用の送金時に『この度はご愁傷さまです』の一言が言えるはず

- 組合員がいること、がJAの経営資源ではなく  
**組合員との近い関係性、がJAの経営資源**である
- 縁側で**気軽に組合員からの相談を受けられる**ような  
関係性を作ることが**みらいの未来をつくること**である



## ⑭この施策のポイントと今後

### ①実施期間を定めて施策を行い、その後の変化を調査する

※他の施策とも合わせ準備期・発展期・円熟期など区切り、その後アンケートなどを行う

まずは職員間で話題インプット中心1年 → 組合員との話をするアウトプット中心1年

効果の確認

### ②実施・報告の負担を極力現場から減らす

本来やってて当たり前のこと！報告を負担と思わないように

### ③若い職員を巻き込み、盛り上げて（褒める）みんなでやろうの機運を

すでにできている職員や、頑張ろうとしている職員を  
マイノリティにしない組織風土を全体でつくりあげる

## ⑮さいごに

### ・正、准問わず

組合員や地域の人から見れば  
所属の課や支店、経験年数の長短はおろか  
どのJAの職員かも関係ありません

正職員、派遣職員、役員ですら同じ  
『JAのひと』と見られます。

この先の未来も  
組合員や地域に必要とされる存在になるためには  
そのことだけを全員で考えていきましょう。

ご清聴ありがとうございました。

