

JAによる准組合員等訪問活動のポイント

— 本誌で紹介した4事例の総括 —

主事研究員 寺林暁良

本誌では、准組合員や地域住民を対象とする訪問活動として、11月号でJAいがふるさとの「家庭訪問活動^(注1)」とJA岡山東の「くらしの相談室運動^(注2)」、今月号でJAなんすんの「准組合員訪問活動」とJA延岡の「絆運動」という4事例を紹介してきた。いずれも訪問活動を通じて准組合員等との結びつきを強化し、JA運営の土台作りにつなげている好例である。4事例を踏まえ、准組合員等への訪問活動を成功させるためのポイントを整理する。

1 本所・本店担当部署による全体管理

4事例で訪問活動を行う前提条件になっているのが、本所・本店担当部署による全体管理である。具体的には、実施要領・実施規定の策定や活動目的の設定などが挙げられる。特に、多くのJAで重視しているのが労務関係の整理である。訪問活動が土曜日・日曜日や業務時間後に行われることがある場合には、職員が納得して活動に参加できるよう、振替休日の取扱いなどのルールを明確にしておくことが重要である。

また、本所・本店担当部署は、訪問活動の成果を総括し、それをもとに活動の改善策を提示する役割を果たしていることも多い。

2 全職員の参加

全職員が参加する取組みであることも、4事例に共通する特徴である。訪問活動は支所・支店などの地域単位で行われる事例が多いが、その場合は本所・本店の職員も地域に割り振られて訪問活動に参加している。

全職員が参加することの意義は、より多くの准組合員等にアプローチできるようになることだけではない。一部の職員だけに負担を求めるのではなく、若手からベテラン、管理職までが公平に参加することで、「JA全体で本気で取り組む活動である」という意識が醸成されている。こうした一体感と公平感は、訪問活動を継続する基礎になっていると思われる。

3 訪問のテーマづくり

4事例からは、訪問のテーマ、つまり訪問する「口実」をつくることが重要であること

第1表 JAによる准組合員等への訪問活動の概要

JA名	JAいがふるさと	JA岡山東	JAなんすん	JA延岡
活動名称	家庭訪問活動	くらしの相談室運動	准組合員訪問活動	絆運動
訪問対象	組合員世帯 員外利用者世帯	管内の全世帯	准組合員全世帯	絆世帯(役職員1人あたり5世帯を選定)
訪問職員	一部事務所職員を除く 本支店全職員	本支店全職員	本支店全職員	本支店全役職員
訪問日・訪問頻度	毎月2日間(四半期に1回は 土日)	月に1回(おおむね第3土曜 日の午前中)	年に2回(6月・11月)、実施 期間約2週間中の2日程度	月に1回(担当者が任意に設 定)

資料 各JAからのヒアリングに基づき作成

もわかる。准組合員等は、正組合員と比べるとJAになじみが薄い場合も多いが、そのような訪問先に対しては、訪問の趣旨を明確に説明できたほうがよい。経験の浅い若手職員にとっても、明確なテーマがあったほうが訪問しやすいだろう。

JA岡山東は、支店単位で「今月の重点項目」を定めることで訪問活動のテーマを明示している。また、JAいがふるさとは、高齢者への「一声掛け運動」を兼ねることで、訪問活動を継続することの正当性・必然性を高めている。

訪問のテーマづくりには、資材の活用も有効である。JAなんすんでは、訪問活動で配布することを想定し、准組合員向け情報誌「なんじゃ!」を作成している。その他の3事例も、広報誌を活用して訪問活動を行っている。事業を紹介するチラシやパンフレットのほか、年末にはカレンダーを配付するJAもある。訪問先との対話のきっかけとして、こうした資材が担う役割は大きい。

4 フィードバックの仕組みづくり

訪問活動の意義を高めるためには、JAから一方的に事業推進や情報提供を行うのではなく、准組合員等から要望・質問を受け付け、フィードバックを行うための仕組みをつくることも重要である。

JAなんすんやJAいがふるさと、JA岡山東は、訪問・面談の結果や事業推進に関する情報を整理するため、「報告書」を作成しており、

要望・質問に対しては支店等が回答・フォロー、事業利用に対しては渉外担当者等が対応できるような体制を整えている(もちろん、「報告書」の作成が過度な負担にならないよう、簡潔さも重要である)。

こうしたフィードバックの仕組みは、准組合員等からJAに対する信頼感を高めることにつながりうる。また、准組合員等からの意見・要望をJAの運営に反映させたり、事業利用の拡大につなげたりと、JAにとってもメリットがあるだろう。

5 活動の継続を重視すること

最後に、活動の継続を重視することの重要性にも触れておきたい。

JAなんすんは10年以上、JAいがふるさは30年以上の長期にわたって訪問活動を継続しているため、准組合員等にも活動が定着しており、面談率も50%前後と高い。しかし、これは両JAが長年活動を継続してきた成果であり、訪問活動を始めたばかりのJAがこの水準を目標にすれば、すぐに息切れしてしまうだろう。

一方、2016年に訪問活動を始めたJA岡山東は、訪問件数や面談件数の目標は定めず、「今月の重点項目」に沿って臨機応変に訪問活動を続けることで、通年でみると極めて高い網羅性を持つ取組みとしている。また、17年に訪問活動を始めたJA延岡も、始めやすく続けやすいという「ゆるさ」をむしろ大事にしている。活動を長く継続できれば、繰り返し訪問して関係を深めたり、初めての先に訪問するチャンスも広がる。まずは、継続することに目標を置いて訪問活動を展開することが肝要である。

(てらばやし あきら)

(注1)尾高恵美(2018)「組合員世帯への『家庭訪問活動』—三重県JAいがふるさとの取組み—」『農中総研 調査と情報』web誌、11月号。

(注2)寺林暁良(2018)「『くらしの相談室運動』による訪問活動—岡山県JA岡山東の取組み—」『農中総研 調査と情報』web誌、11月号。