

2 0 2 0

J A 共 済

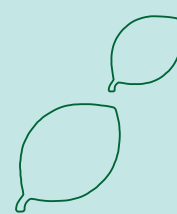
大 切 な み な さ ま の

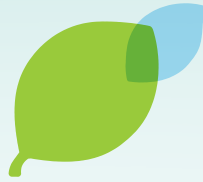
声

組合員・利用者みなさまから日々寄せられるさまざまな声。

その声に込められた「想い」を大切に受け止め、

安心・満足いただけるJA共済をめざします。

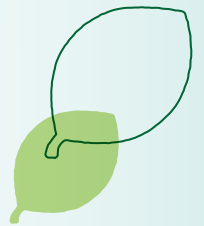




わたしたちJA共済は組合員・利用者みなさまに、
より満足いただくために、みなさまから寄せられる
貴重な **声** を業務の改善に活かし、
サービス向上につなげられるよう取り組んでいます。

厳しい **声** をいただいた時には、どうすれば良かったのかを
真剣に考え、ありがたい **声** をいただいた時には、
もっと喜んでいただくために
どうすれば良いかをしっかりと考えます。

これからもみなさまの **声** を真摯に受け止め、
もっと組合員・利用者が必要とされる
協同組合をめざすJA共済に、
ぜひみなさまの **声** をお聴かせください。





目次

JA共済の組合員・利用者みなさまの「声」を活かす仕組み	3
日本全国でみなさまの「声」に耳を傾けています	4
JA共済相談受付センターのご紹介	5
組合員・利用者みなさまから寄せられた「声」（2019年度）	6
全国のみなさまから届いた感謝の声を紹介します	7
みなさまの「声」からより良いサービスの提供へ	8



JA共済の組合員・利用者の みなさまの^声を活かす仕組み

JA共済は、組合員・利用者みなさまに、「安心」と「満足」を提供するために、みなさまからいただいた声（お問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情など）を誠実に受け止め、それらに迅速・適切に対応するとともに、いただいた声を保障の提供・サービスのさらなる向上に活かすよう努めています。

組合員・利用者の
みなさま



みなさまの^声を
いただく
JA共済の窓口

JA

私達にお任せください!



JA共済相談受付センター

お電話

私達に
声をお寄せ
ください!



インターネット

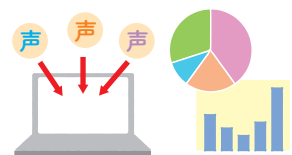
各種調査



お問い合わせ・ご相談、
ご要望、苦情などの^声

組合員・利用者の
みなさまの^声を
活かした改善

共有・集約・分析



^声にもとづく改善活動

いただいた^声の共有、改善の検討



業務改善

保障の提供・サービスの向上 など



安心と満足のご提供

日本全国で みなさまの 声 に耳を傾けています

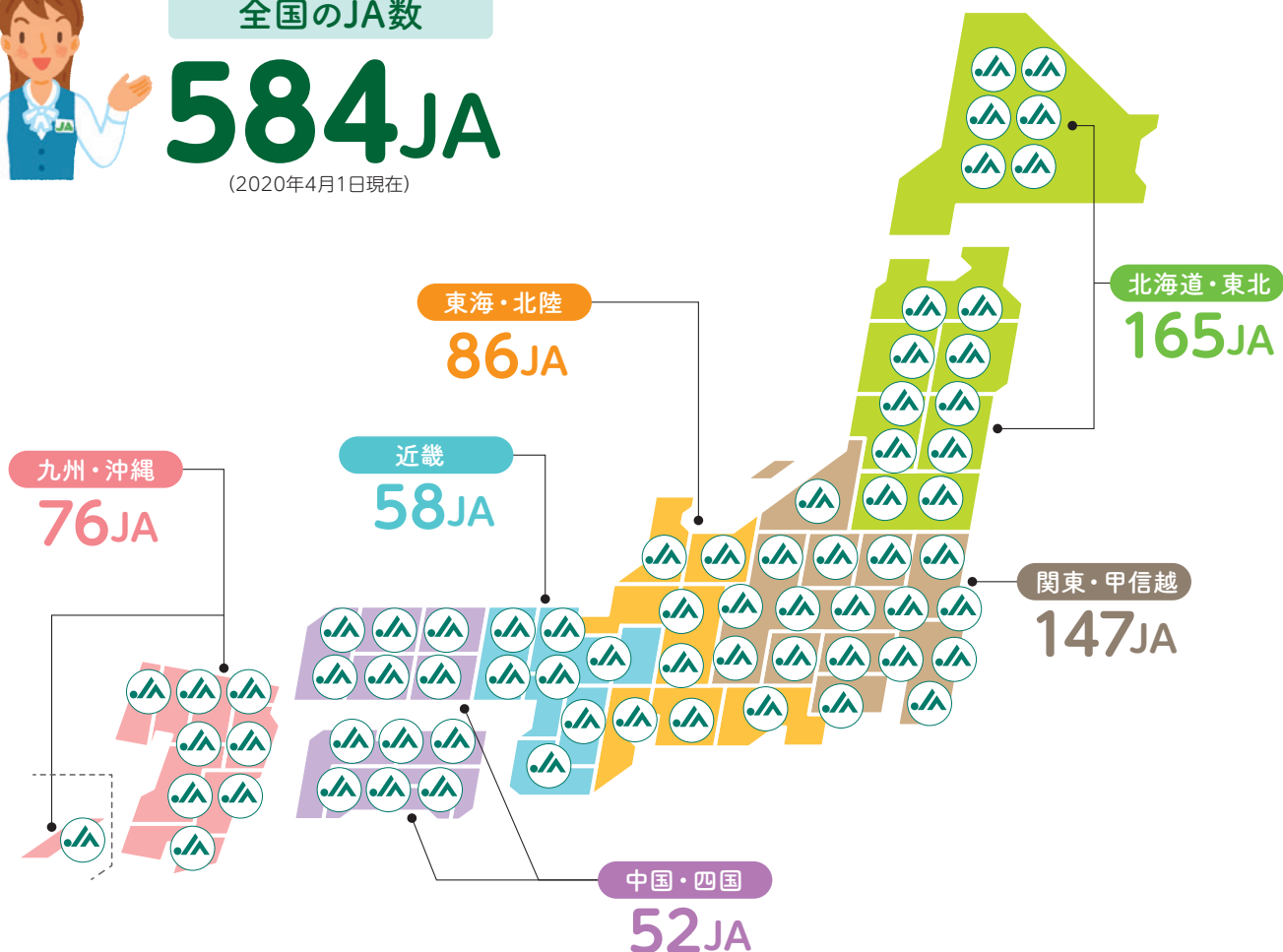
地域に根ざした協同組合として、JAはみなさまの声に寄り添いながら、暮らしを守るお手伝いをしたい。
その思いから、みなさまの大切な声を全国のJA窓口で受付けています。



全国のJA数

584JA

(2020年4月1日現在)



全国のJA窓口

JA共済の保障・仕組み、サービスおよびご契約に関する各種手続きについてのお問い合わせ・ご相談、ご要望、苦情などを、お近くのJAにて承ります。

ご不明点、お困りごとなど、些細なこともお気軽にお寄せください。

受付時間

店舗により異なります。各店舗までお問い合わせください。
(JA共済ホームページでお近くのJA窓口をご案内しております。)

[トップページ](#)

[お近くのJAを探す](#)



JA 共済相談受付センター のご紹介

JA共済相談受付センターでは、JA共済全般に関するお問い合わせやご相談などを電話およびインターネットでお受けしています。苦情などのお申し出があった場合には、お申出者のご理解を得たうえで、ご加入先のJAに対して解決を依頼します。

JA 共済相談受付センター における受付内容

① 各種お問い合わせ・ご相談

- 共済のご加入に関するご相談
- 共済掛金の簡易的な試算
- 各種リーフレットのご請求
- ご住所・お電話番号の変更
- ご契約内容の照会
- 入院・手術等共済金関係書類の送付

※一部対応できない場合がございますのでご了承ください。

② ご要望・苦情



☎ 電話窓口

JA共済相談受付センター

☎ **0120-536-093**

受付
時間

9:00～18:00(月～金曜日)
9:00～17:00(土曜日)

※日曜日、祝日および12月29日～1月3日を除きます。
※メンテナンス等により予告なく変更する場合があります。

💻 インターネット窓口

JA共済ホームページアドレス

<https://www.ja-kyosai.or.jp>

トップページ ▶

お問い合わせ

※インターネットによる受付は、翌営業日以降のご連絡になる場合がございますので、ご了承ください。

組合員・利用者みなさまから 寄せられた声（2019年度）

たくさんの声をいただきありがとうございました。



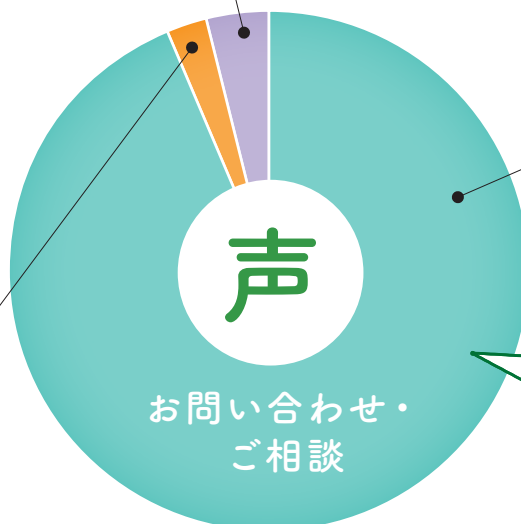
苦情
3.7%
(2,265件)



93.8%
(57,406件)



ご要望
2.5%
(1,500件)



「共済のご加入」や
「お手続き」、
「共済金のお支払い」について
多くのお問い合わせ・
ご相談をいただきました。

総受付件数

61,171件

※2019年4月1日～2020年3月31日に
JA共済相談受付センターで受け付けた件数合計

声の内訳

お問い合わせ・ ご相談	年金共済の加入を考えているが、 仕組みについて教えてほしい。	● 共済のご加入に関するもの	18,569件
		● ご契約の内容に関するもの	8,159件
	入院をしたが、請求手続きは どのようにしたらよいのか。	● お手続きに関するもの	18,988件
		● 共済金のお支払いに関するもの	11,664件
		● その他	6,965件
ご要望・ ご依頼	子ども共済を検討していますが、 掛金はどのくらいでしょうか。	● 共済掛金の試算に関するもの	798件
		● 各種リーフレット等のご請求	652件
	様式を改善してほしい。	● 要望	50件
苦情	自動車事故の処理にかかる 経過連絡がないままですめられた。	● 共済金のお支払いに関するもの	1,548件
		● ご契約の保全に関するもの	407件
	新しい保障について提案してほしい。	● 共済推進活動に関するもの	254件
		● その他	56件

※お問い合わせ・ご相談は1回で複数のお問い合わせ・ご相談があるため、前記の件数と上表の合計数は一致しません。



全国のみなさまから届いた 感謝の を紹介します

ひとつひとつの声が、私たちの励みになります。



被害を受け動揺している中、 さりげない配慮の言葉がありがたかったです。



先日の台風で建物が被害を受け、JAの担当者の方に建物の損害調査に来ていただきました。

突然の被害を受け動揺して、うまく状況説明ができないでいる私に対して、担当者の方が「大変でしたね」とねぎらう言葉をかけてくださり、そのひと言で少し気持ちを落ち着かせることができました。

その後は、気軽にこちらからもわからないことを色々質問することができるようになり、さりげない配慮がとてもありがたかったです。

我が家の事情を把握した上での契約見直し提案に 感心しました。

今回、建物更生共済の契約内容の見直しを行いました。

きっかけはJAの担当者の方からの電話でしたが、平日の日中は不在であることを考慮しての連絡や我が家の家族構成が変わったことを把握した上での契約見直しの提案に、とても感心しました。

また、会話する中で、亡くなった家族が以前よくJAを訪れていたことも覚えていてくださり、地域に根付いているJAだからこそできる対応だと、さらに感動しました。



窓口で気軽に相談ができることが、 高齢者にとってはとても心強いです。



私たち夫婦も高齢になり、最近は夫が入院するなど健康上の不安を感じるようになってきました。

高齢になると、入院時の共済金請求といった不慣れな手続きについては、電話の音声ガイダンスに従って聞くだけといったような方法では理解しづらいことがありますが、JAでは窓口において対面で気軽に相談できることに大変満足しています。高齢者にとってはとても心強いです。



みなさまの から より良いサービスの提供へ



みなさまからいただいたさまざまな「声」を受け止め、改善に取り組んだ事例をご紹介します。

改善事例 ① 特定重度疾病共済の新設

みなさまの



生活習慣病にかかったときの経済的負担に
備えられる仕組みを作してほしい。



身近な生活習慣病のリスクに備える

「特定重度疾病共済」を2020年4月に新設しました。

NEW 身近なリスクに

そなエール
特定重度疾病共済

3つのポイント

point

1

三大疾病(がん、急性心筋梗塞、脳卒中)に加えて、
三大疾病以外の「心・血管疾患」や「脳血管疾患」、
さらには「その他の生活習慣病」まで**幅広く保障**します。



point

2

4つの疾病区分ごとに、共済期間を通じてそれぞれ1回、
最大で4回共済金をお支払いします。

point

3

継続的な治療による様々な
経済的負担に備えられるよう、
まとまった一時金で
受け取れます。



改善事例 ② 掛金シミュレーションの表示追加



みなさまの
JA共済ホームページで掛金シミュレーションをしたが、表示される掛金が年払いの金額なのか月払いの金額なのかが分かりづらい。



共済掛金の表示に「/年」「/月」を追加し、ひと目で年払いか月払いかが分かるように改善を2020年4月に実施しました。

年払いの場合



10秒でできる!
掛金シミュレーションはこちら!

○ 共済対象情報を変更する

都道府県	東京都	共済の対象	建物
構造	木造・防火造	建物延面積	100m ² (≒5DK)
火災共済金額	1,900万円	満期共済金額	190万円
払込方法	☐ 月払い ☒ 年払い	保障期間	☐ 5年 ☒ 10年 ☐ 20年 ☐ 30年
実損てん補特約 ?	あり	修理費給付特約 (ボーナスプラン) ?	なし
臨時費用共済金 ?	☒ 30% ☐ 10%	動産損害担保特約 ?	なし
賠償責任共済 ?	なし		

共済掛金
(最初の10年間)

265,681円/年

月払いの場合

都道府県	東京都	共済の対象	建物
構造	木造・防火造	建物延面積	100m ² (≒5DK)
火災共済金額	1,900万円	満期共済金額	190万円
払込方法	☒ 月払い ☐ 年払い	保障期間	☐ 5年 ☒ 10年 ☐ 20年 ☐ 30年
実損てん補特約 ?	あり	修理費給付特約 (ボーナスプラン) ?	なし
臨時費用共済金 ?	☒ 30% ☐ 10%	動産損害担保特約 ?	なし
賠償責任共済 ?	なし		

共済掛金
(最初の10年間)

23,110円/月



改善事例 ③ 医療機関直接払制度の拡大

みなさまの



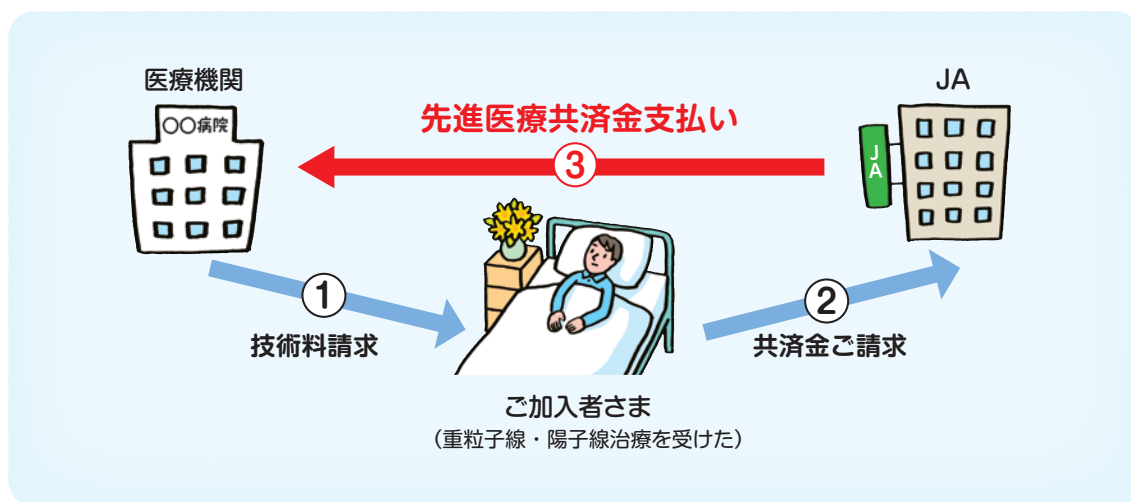
先進医療を受ける際に、過去の治療歴により
「医療機関直接払制度が利用できない」と言われました。
JA共済に請求できるとはいえ、高額な治療費を
一時的に用立てるのは難しい。



より多くのご加入者さまに医療機関直接払制度をご利用いただけるよう、
利用条件を一部緩和し、さらに新たな医療機関も追加され、
全国で23の医療機関が当制度の対象となりました。(2020年9月現在)

医療機関直接払制度とは

先進医療共済金のご請求では、先進医療の技術料相当額をご加入者さまが医療機関に支払ったのち、JAに共済金請求をする流れが通常となりますが、医療機関直接払制度では、重粒子線治療・陽子線治療を受けた場合に、一定要件のもとご加入者さまに代わりJAが治療費（技術料）を医療機関に直接支払います。



改訂前

ご契約から**2年以内**にがん・脳腫瘍による
治療歴がある場合は医療機関直接払制
度が**利用できない**。



2018年4月 改訂後

契約から**5年経過**しているご契約などに対し
ては、**治療歴の有無にかかわらず**医療
機関直接払制度が**利用できる**。



みなさまの声を活かした、これまでの改善事例



みなさまの



病気やケガで働けなくなったときの生活費に備えられる仕組みを作してほしい。

病気やケガにより身体に障害が残ったときの収入の減少や支出の増加に備えられる生活障害共済を2018年4月に新設しました。

みなさまの



スマートフォンで資料請求を行おうと思ったが、電話番号や住所の入力がしづらいので改善して欲しい。

入力可能な文字を増やし、半角文字での入力も可能とするなど、ストレスなくご利用頂けるよう見直しと改善を2018年4月に実施しました。



みなさまの



車が故障した際に、所有する携帯電話から事故・故障時の連絡先であるフリーダイヤルが利用できなかったのを、他の電話番号を設置してほしい。



「くるま」に関する事故・故障のご連絡先に、2018年4月より、IP電話等、フリーダイヤルをご利用いただけない場合の電話番号を設置し、JA共済ホームページ上に明記しました。





みなさまからたくさんの **声** をいただき、

誠にありがとうございます。

みなさまからの **声** を、私たちの力にかえて

より強い絆づくりに努めてまいります。



各種お問い合わせ

全国のJA窓口

JA共済ホームページでお近くのJA窓口をご案内しています。

トップページ

▶ お近くのJAを探す

受付時間：店舗により異なります。各店舗までお問い合わせください。



電話窓口

JA共済
相談受付センター



0120-536-093

受付時間：9:00～18:00(月～金曜日)
9:00～17:00(土曜日)

※日曜日、祝日および12月29日～1月3日を除きます。

※メンテナンス等により予告なく変更する場合があります。



インターネット窓口

JA共済
ホームページアドレス

<https://www.ja-kyosai.or.jp>

トップページ

▶ お問い合わせ

※インターネットによる受付は、翌営業日以降の対応となりますので、あらかじめご了承ください。



発行日：2020年10月

発行：全国共済農業協同組合連合会 法務・コンプライアンス統括部 事業品質向上室 住所：東京都千代田区平河町2-7-9 JA共済ビル