

2021

JA共済

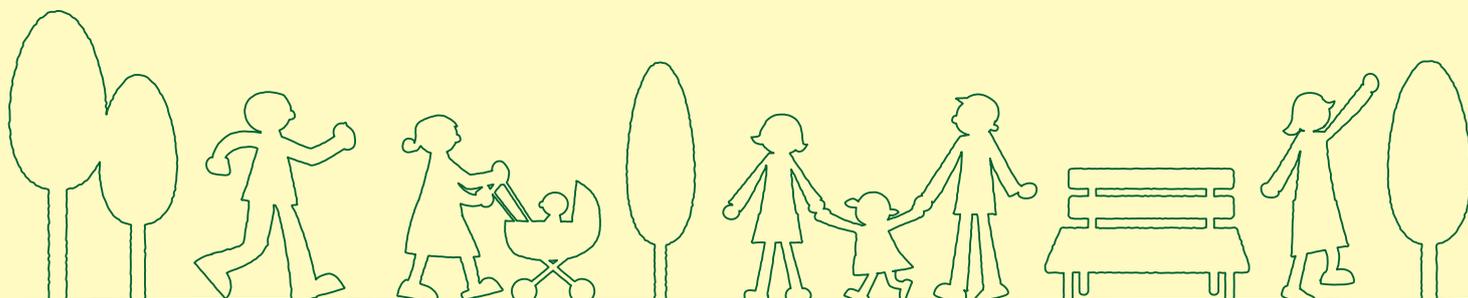
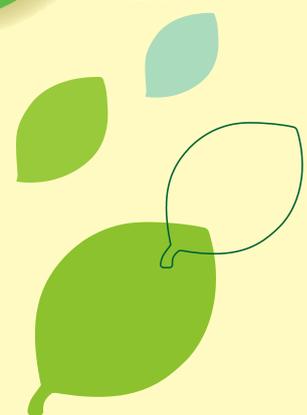
大切なみなさまの

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。

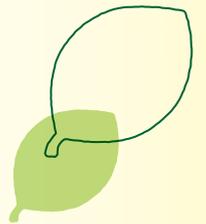




わたしたちJA共済は組合員・利用者みなさまに、
より満足いただくために、みなさまから寄せられる
貴重な **声** を業務の改善に活かし、
サービス向上につなげられるよう取り組んでいます。

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。



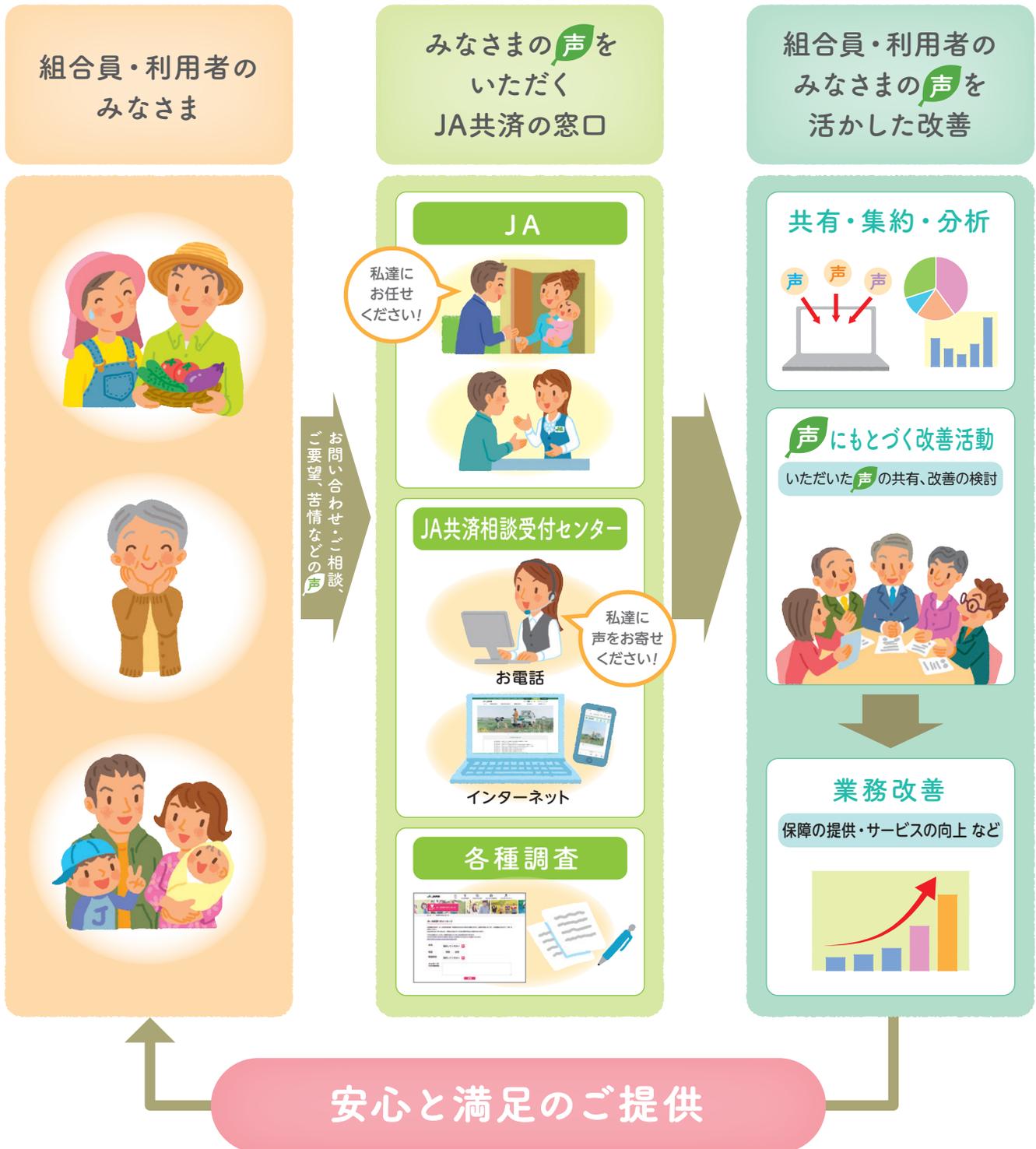


JA共済の組合員・利用者みなさまの「声」を活かす仕組み	3
日本全国でみなさまの「声」に耳を傾けています	4
JA共済相談受付センターのご紹介	5
組合員・利用者みなさまから寄せられた「声」(2020年度)	6
全国のみなさまから届いた感謝の声を紹介します	7
みなさまの「声」からより良いサービスの提供へ	9



JA共済の組合員・利用者 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。



日本全国で みなさまの に耳を傾けています

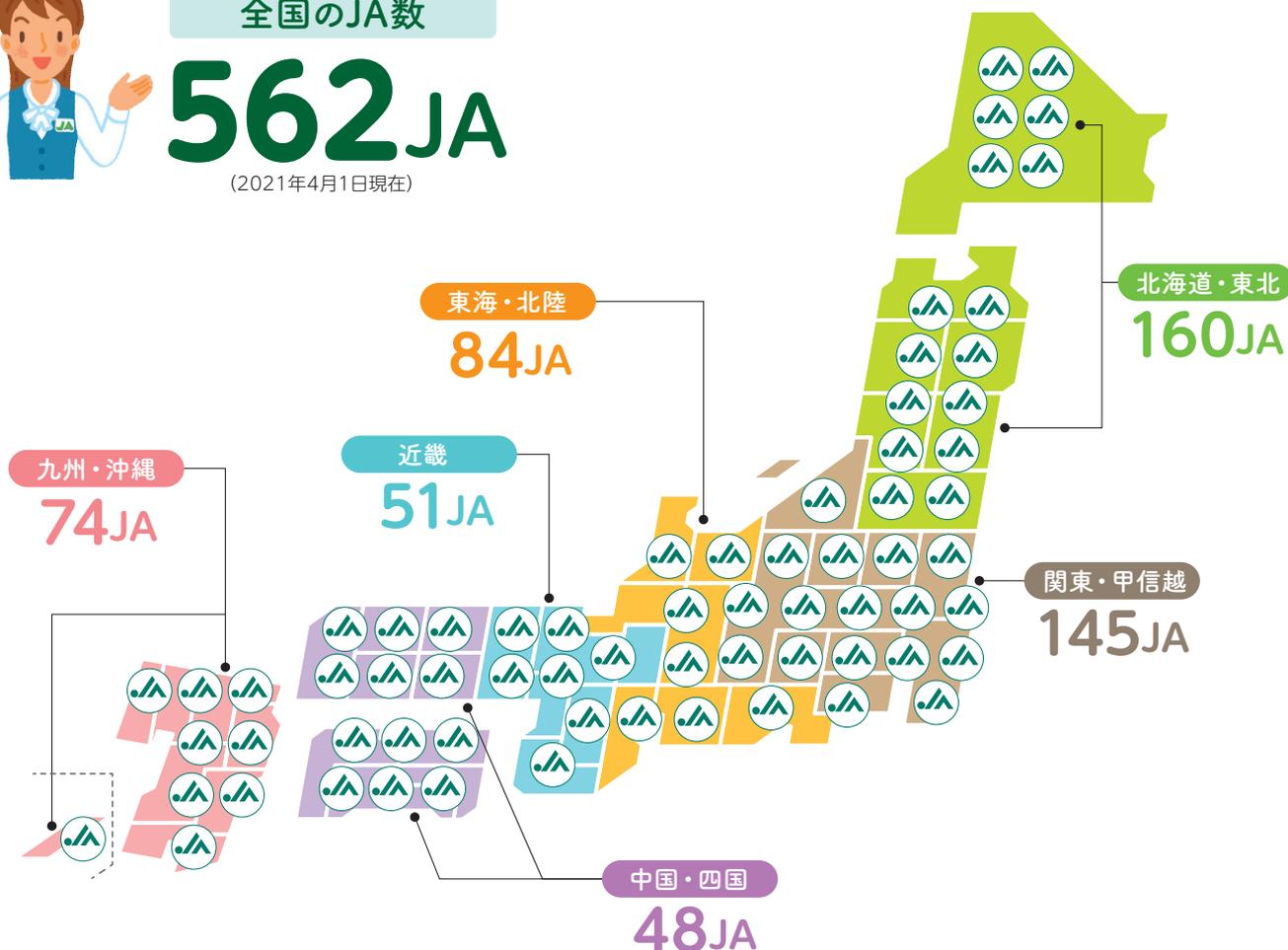
地域に根ざした協同組合として、JAはみなさまの声に寄り添いながら、暮らしを守るお手伝いをしたい。
その思いから、みなさまの大切な声を全国のJA窓口で受け付けています。



全国のJA数

562JA

(2021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 (2020年度)

たくさんの声をいただきありがとうございました。



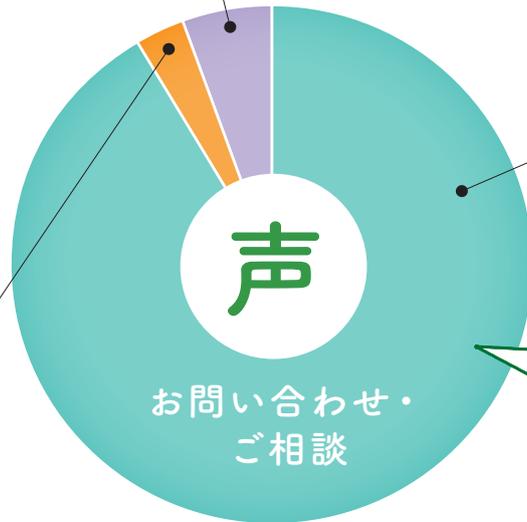
苦情
5.4%
(3,284件)



91.5%
(56,043件)



ご要望
3.1%
(1,906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

61,233件

※2020年4月1日～2021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	17,876件
		● ご契約の内容に関するもの	9,091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	18,219件
		● 共済金のお支払いに関するもの	11,080件
		● その他	6,445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	1,181件
		● 各種リーフレット等のご請求	684件
	様式を改善してほしい。	● 要望	41件
苦情	自動車事故の処理にかかる 経過連絡がありませんでした。	● 共済金のお支払いに関するもの	1,720件
		● ご契約の保全に関するもの	866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	564件
		● その他	134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。



地域に根ざした、 親身な対応に感謝しています。

様々な手続きの時など、何度も足を運ばなくてすむよう必要な書類を書いたメモと返信用封筒をくれたりと、いつも気遣いのある対応をしてくれます。先日は、JAに依頼した書類を受け取りに行ったところ、封筒の中に私へのいたわりの言葉が書かれたメモが同封されていました。いつも笑顔で対応していただけていますが、さらに心が温かくなりました。

なんでも相談できるJAには心強い安心感があり、 他の共済の加入も検討しています。

家の保障を検討していたところ、JAの方の説明がとても丁寧で満足したので、車とバイクの保障も合わせてJA共済に加入しました。

共済について細かいところまでは理解しておらず不安もあったのですが、担当の方は知識も豊富で、こちらが理解しやすいように例を示して分かりやすく話してくれました。今後も何でも相談してくださいと言ってくださり、いまは生命共済など、他の共済の加入も検討しています。

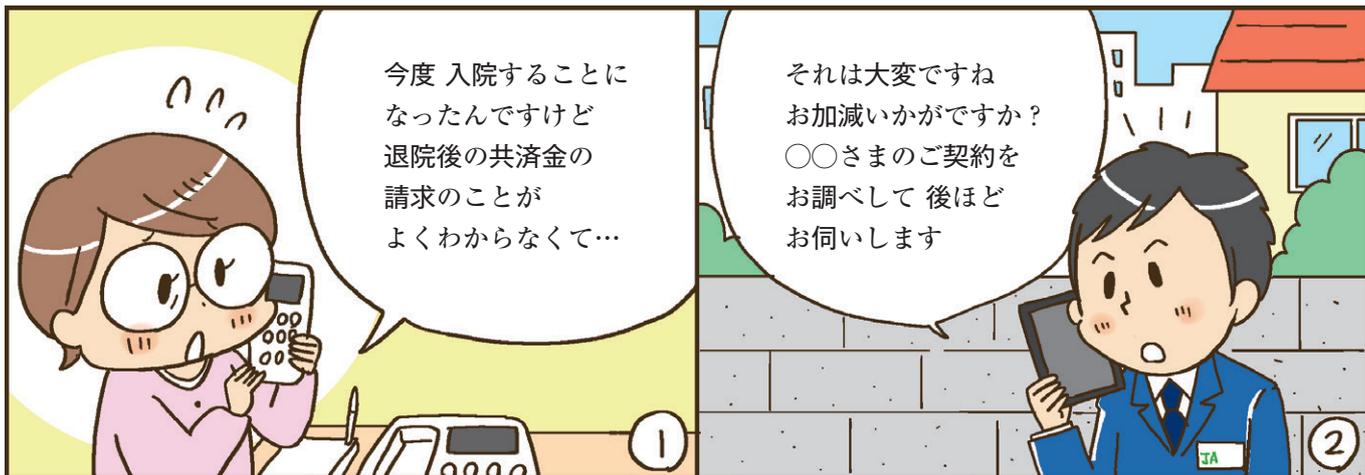


年金共済の加入を考えていたところ、 親身になって相談に乗っていただきました。



個人年金保障を契約しようとしていたのですが、何十年も先となる支払開始年齢について具体的なイメージができず迷っていました。「早めに契約したほうがよい」、「掛金はこのくらい」というのはよく聞くのですが、「支払開始年齢」に関するアドバイスはなかなか見当たらないものです。対応してくれたJAの担当者の方は、ご自身の経験や他のご加入者の事例を交えながら説明してくださり、私が納得のいく答えを出せるまで親身になって相談に乗ってくれました。おかげで大満足の契約ができました。





今度 入院することになったんですけど
退院後の共済金の請求のことがよくわからなくて…

それは大変ですね
お加減いかがですか？
〇〇さまのご契約をお調べて 後ほどお伺いします

①

②



利用者様宅

今回の入院ではご契約されている
〇〇共済の共済金をご請求いただけます

退院後
これらの書類にご記入いただき
ご提出ください

よかった！ 対象の共済や請求方法がよくわからなくて不安だったんです！

入院の日数…

いせん貼っておきますね

③

④



退院後

JA窓口

事前に聞いてたから書類の準備も簡単だったわ
さっそく JAに提出しに行こう

いらっしゃいませ

共済金の請求をしたいんですが…

承知しました
それでは書類を確認させていただきます

⑤

⑥

⑦



以上で
お手続きは完了です

こんなにすぐ！
ご丁寧にありありがとうございます！

入院前から丁寧に説明してもらったおかげで
安心して治療に専念できたし 共済金の受け取りもスピーディーで助かりました

JAさんはいつも真摯に対応してくれるので
本当に頼りになります

⑧

⑨

みなさまの **声** 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 JA 共済アプリの新設



契約している共済の内容を確認するのに、JAに問い合わせたり共済証書を取り出すのが面倒。もっと手軽に確認できるようにしてほしい。



どなたでもご利用いただけるスマートフォンアプリ
「JA共済アプリ」の提供を2021年4月より開始しました。

JA共済 アプリ



JA共済アプリの機能



**Webマイページへ
ワンタッチでアクセス!**

JA共済のWebマイページにご登録
されていれば、アプリからワンタッチ
でマイページへアクセス。
契約内容の照会等がスマホから簡単
に行えます。

Webマイページ



**ご契約されているJAへ
アプリからスムーズに連絡!**



**カメラやGPSを利用して
その場ですぐに事故連絡!**



**健康・子育てなどの
お役立ちコンテンツが満載!**



改善事例 ② げんきなカラダプロジェクトをスタート

みなさまの



健康が大切なのは分かってるけど、具体的に何をすれば良いのか分からない。健康について意識し続けるためのきっかけが欲しい・・・。



2021年4月より、組合員・利用者・地域住民の皆さまの健康増進をサポートする「げんきなカラダプロジェクト」をスタートしました。

げんきなカラダプロジェクト

げんきなカラダプロジェクトとは・・・

組合員・利用者・地域住民の皆さまを対象に健康増進に役立つイベントやサービスを展開し、「よりげんきなカラダ」になっていただくことを目指すプロジェクトです。



げんきなカラダプロジェクトサイト

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

●スマートフォンからもご利用いただけます。



改善事例 ③ 日常生活賠償責任特約の新設

みなさまの



自動車の事故だけじゃなくて、家族の
日常生活の中でのトラブルにも備えておきたい。



家族の自転車での加害事故など、日常生活における
賠償責任に備えられる「**日常生活賠償責任特約**」を
自動車共済の特約として2021年1月に新設しました。



日常生活賠償責任特約



日常生活の
トラブルを幅広く
保障します!



自転車で他人にケガを
させてしまった!



飼い犬が他人を噛んでケガを
させてしまった!



買い物中にお店の商品を
こわしてしまった!



自転車で転倒し、駐車中の他人の
自動車に傷をつけてしまった!



みなさまの声を活かした、これまでの改善事例



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。



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。

ひと目で年払いか月払いかが分かるよう、共済掛金の表示に「/年」「/月」を2020年4月に追加しました。



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ました。また新たな医療機関も加わり、全国で23の医療機関が当制度の対象となりました。(2021年4月現在)





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：2021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