

2022

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。





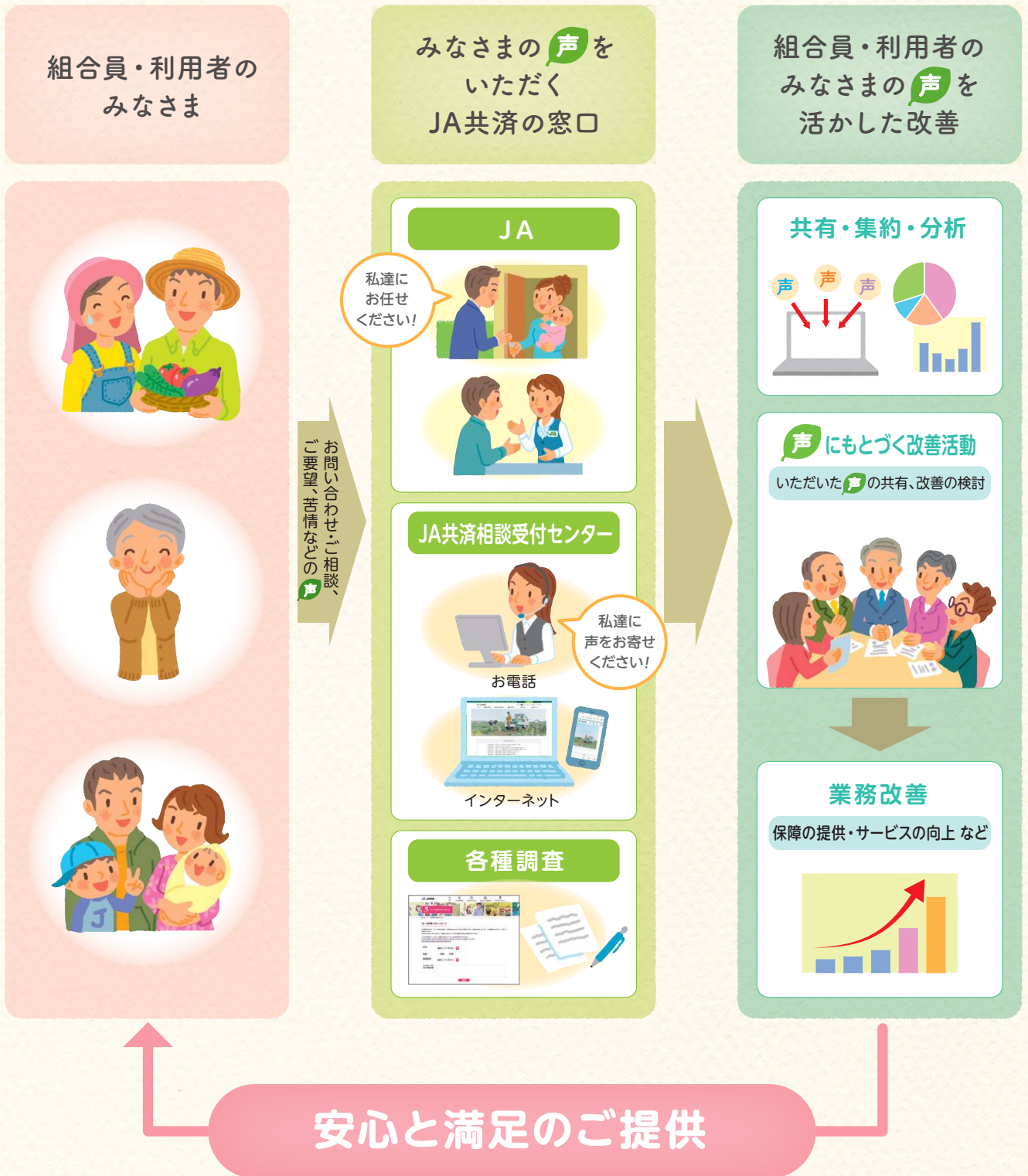
目次

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」（2021年度）	6
全国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



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。



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窓口で受け付けています。

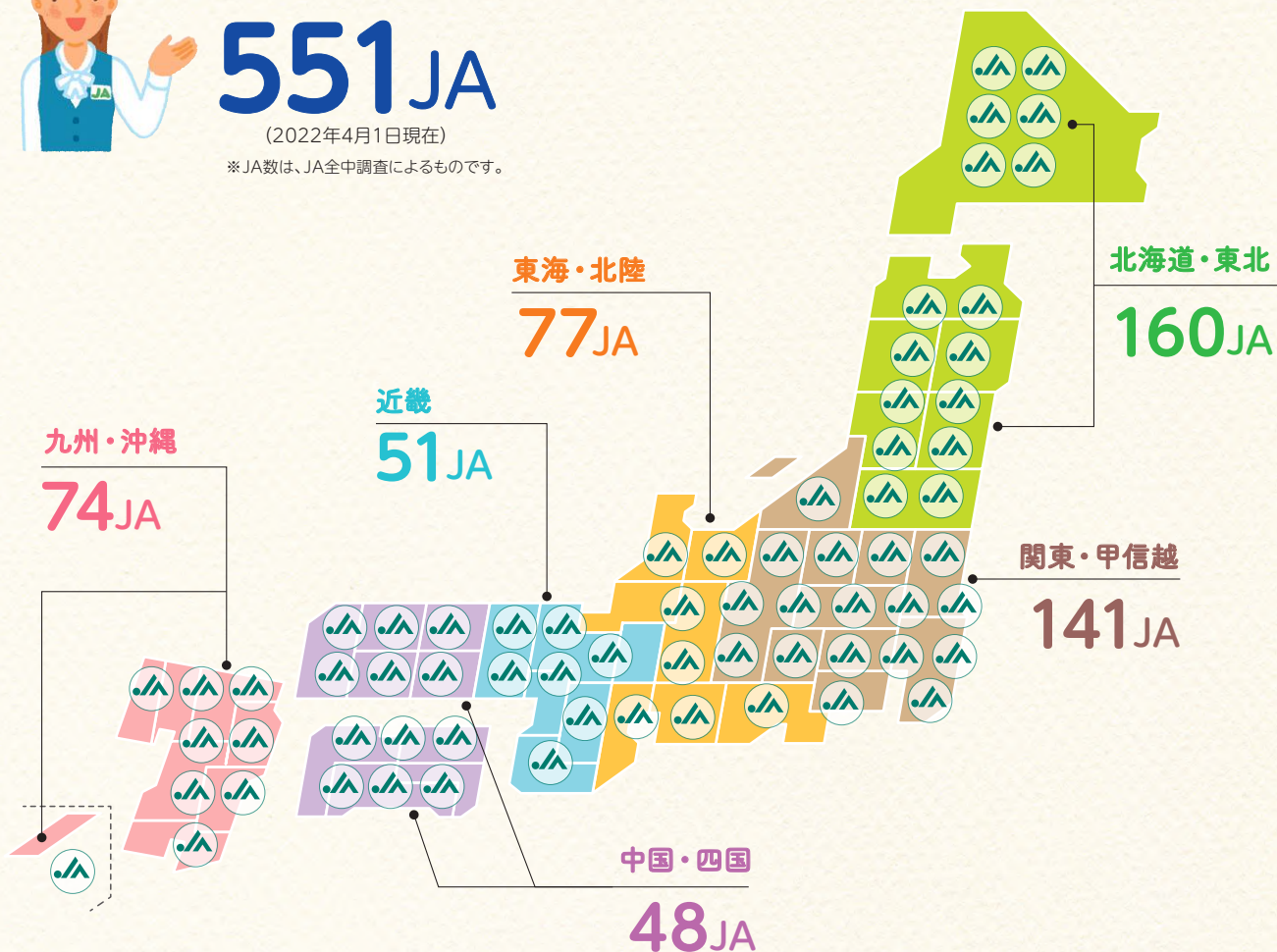


全国のJA数

551JA

(2022年4月1日現在)

※JA数は、JA全中調査によるものです。



【 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、お申出者のご了解を得たうえで、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 ▶

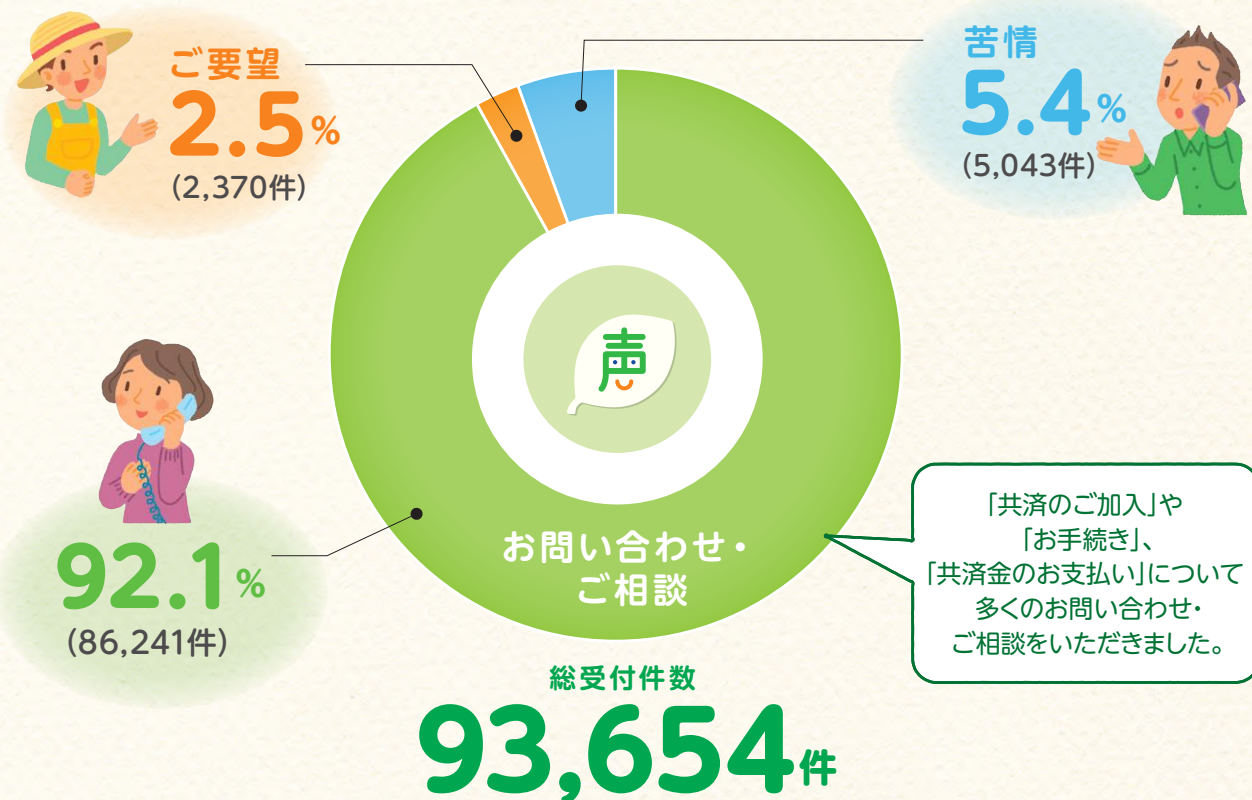
お問い合わせ

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

組合員・利用者のみなさまから 寄せられた **声** (2021年度)



たくさんの声をいただきありがとうございました。



※2021年4月1日～2022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	24,429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。	● ご契約の内容に関するもの	7,407件
		● お手続きに関するもの	19,546件
		● 共済金のお支払いに関するもの	12,727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。	● その他	4,914件
	様式を改善してほしい。	● 共済掛金の試算に関するもの	1,555件
		● 各種リーフレット等のご請求	757件
苦情		● 要望	58件
	自動車事故の処理にかかる 経過連絡がないまますすめられた。	● 共済金のお支払いに関するもの	3,562件
	新しい保障について提案してほしい。	● ご契約の保全に関するもの	603件
		● 共済推進活動に関するもの	507件
		● その他	371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^声を紹介します



ひとつひとつの声が、私たちの励みになります。

1

分かりやすい丁寧な説明と子育てする親の気持ちに 寄り添った対応で安心して加入することができました。



JAの担当者は、いつも共済の内容も分かりやすく丁寧に教えてくれて、とても信頼しています。加入の際は、しっかりと相談したうえでプランを決定しています。

今回は学資金タイプの「子ども共済」に加入しましたが、加入にあたって、最近よく利用されているプランやご自身が利用しているプランの話を交えて分かりやすく説明してくれたので、安心して加入できました。

また、子育てする親の気持ちになって、共済の話だけではなく、子育てなどの話も交えて対応してくれた点も良かったです。

2

窓口担当者の電話対応の丁寧さや 細かい気配りが素晴らしいと感じました。



JA窓口で契約内容の変更手続きに伺う前に電話で必要書類や持参物を確認しました。その際、とても丁寧に教えてくださいました。また、後日、その窓口に向うと、「先日、お電話をいただいた〇〇様ですね」と声を掛けていただきました。私が事前に電話で確認していたことを記憶されていたこともあり、とてもスムーズに手続きすることができました。1度電話で話したことを覚えてくれていたことや、その際の電話対応の丁寧さはとても素晴らしかったです。

きっと、このJAの方々はこの細かい気配りができる人たちばかりなんだと思いました。

3

ライフステージに合わせた提案をしてくれたので、 希望どおりの保障の見直しことができました。

具体的なイメージを持たないままJA担当者の方に終身共済の見直しを相談しました。私がイメージしている保障内容を伝えると、現在の保障内容に何が不足しているか、今後のライフステージに何が必要なのかといったことを、担当者ご自身のこれまでの経験などを例に、丁寧に説明していただきました。

その際、様々なパターンで提案してくださったおかげで、希望どおりの保障の見直しことができました。



JAにて

いま加入している終身共済に
全入院特約をつけているので
どんな入院も保障されるんですよ

〇〇〇

申しわけ
ありません
ご加入の
入院特約では
日帰り入院は
保障され
ないんです

1

そうなんだ…
最近は日帰り入院が
増えてるって聞きますよね

2

こちらの新しくなった
医療共済はいかがでしょう

3

こちらなら入院
1日目から一時金で
お支払いできます！
それから…

ふ～んでもな～
病気で入院や手術なんて
滅多にないよなあ…

4

病気だけでなく
ケガによる入院や手術にも
備えられますよ

なるほど！
ケガはたしかに心配だな
じゃあこちらの共済に
変えてください！

5

後日

あとはご自宅で
安静にしてい
てください

ありがとう
ございます

6

まさかこんなことが
起こるなんて…
備えておいて良かった

7

急なことでしたが
一時金を入院費用や
通院治療費に
充てることが
できました

新しい
仕組みを丁寧に
案内・提案して
いただいた
JAの方にとても
感謝しています

8

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

【オンライン面談の活用スタート】



JAに確認したいことがあっても、
共働きで日中はなかなか面談の時間が取れない。



自宅のスマホやPCで面談が可能な
オンライン面談を2021年6月よりスタートしました。

オンライン面談のご利用ポイント

面倒な個人情報の登録やアプリのダウンロード等は一切不要です



誰でも簡単に
利用できる!



対面と変わらない
コミュニケーション
が可能!

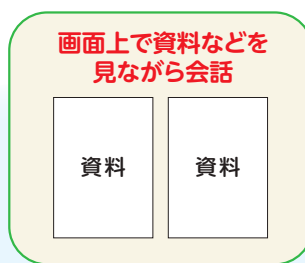


新型コロナの
感染リスクも
心配なし!



JAのライフアドバイザー

JA本店・支店など



画面共有



ご利用者さま

ご自宅など

※一部導入準備中のJAがありますので取扱いにつきましてはお近くのJA窓口までお問い合わせください。

【建物被害のWeb受付窓口を開設】



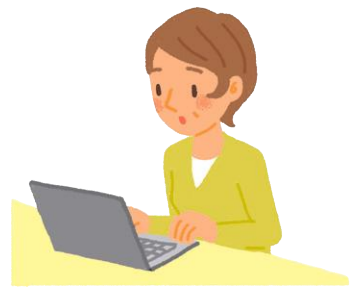
建物更生共済の事故受付でJAに連絡したが、17時で営業終了のため連絡しても繋がらない。24時間対応にならないの？



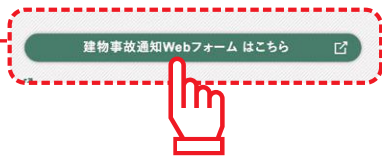
JA共済ホームページに24時間365日受付可能なWeb受付窓口を開設。建物被害事故受付体制を強化しました。

JA共済ホームページトップページのボタンから、ワンクリックでご連絡フォームへアクセス。24時間365日、いつでも建物被害のご連絡が可能になりました。

1 JA共済ホームページにアクセス



2 トップページはこちらをクリック



3 建物事故通知Webフォームへアクセスできます。



建物事故通知Webフォーム

～自然災害、火災等により被害を受けられた皆さまへ～

当フォームの入力により共済金の請求が完了するものではありません。
 登録内容を確認後、契約JAよりご連絡しますので、その上で手続きいただくようお願いいたします。
 なお、自動車共済につきましては、お手数ですが、ご加入先のJAまたは事故受付センター(0120-258-931)へご連絡ください。

ご契約者様の情報

契約者氏名	<input type="text" value="必須"/>	姓(例)共済	<input type="text" value="名(例)太郎"/>
契約者氏名(フリガナ)	<input type="text" value="必須"/>	セイ(例)キョウサイ	メイ(例)タロウ
生年月日	<input type="text" value="必須"/>	1991(平成3)	年 1 月 1 日
契約先JA所在県	<input type="text" value="必須"/>	(下のボックスから契約先JA所在県をお選びください。)	
電話番号(14桁)	<input type="text"/>		

【認知症に関する取り組みと共済の新設】



認知症患者が増えていると聞くので、利用できる認知症予防のサービスがあれば知りたい。また、自分や家族が認知症になってしまった時のために備えたい。



2022年4月より、**認知症共済**を新設。また、**認知症予防・早期発見等サービス**の提供をスタートしました。

NEW いつまでもわたしらしく

認知症共済

3つのポイント

- POINT 1** 認知症はもちろん、認知症の前段階の軽度認知障害 (MCI) まで幅広く保障します。
- POINT 2** 認知症の予防・早期発見から発症後までをトータルでサポートする各種サービスがご利用いただけます。
- POINT 3** 簡単な告知でご加入いただけます。



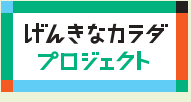
この資料は概要を説明したものです。ご検討にあたっては、「重要事項説明書(契約概要)」を必ずご覧ください。また、ご契約の際には、「重要事項説明書(注意喚起情報)」および「ご契約のしおり・約款」を必ずご覧ください。

ご契約者やご家族を支える各種サービスを提供しています。

詳しくは「げんきなカラダプロジェクト」ホームページをご覧ください。

サービス名	サービス概要	利用者	費用
食事管理アプリ「あすけん」	毎日の食事の記録や摂取栄養素を確認できる「あすけん」アプリ(JA共済用プレミアム版)を無料で提供します。	認知症共済契約者	無料
運動トレーニングサービス	オンラインで受講可能な認知症予防・健康づくりに向けた運動プログラムを優待価格で提供します。	認知症共済契約者	優待価格
JA共済の脳トレ	脳年齢チェックや認知機能の維持・向上が期待できるJA共済オリジナルの脳トレーニングプログラムを無料で提供します。	認知症共済契約者	無料
JA共済の脳トレドリル	JA共済オリジナルの脳トレドリルを無料で提供します。	誰でも利用OK	無料
MCIスクリーニング検査の取扱施設紹介	軽度認知障害(MCI)のリスクを判定する血液検査「MCIスクリーニング検査 プラス」が受けられる医療機関を紹介します。なお、検査を受けた方には、検査会社から特典提供があります。	認知症共済契約者	受診特典
資産管理・相続対策サポート	資産管理や相続対策等にかかわるご相談について、お近くのJAで受け付けます。(注)	誰でも利用OK	無料
見守りサービス	ご契約者本人の見守りやご家族のサポートのためにホームセキュリティサービスを優待価格で提供します。	認知症共済契約者	優待価格

※サービスのご利用には一定の条件があります。 ※これらのサービスは2022年4月時点のものであり、将来廃止・変更の場合があります。(注)JAによりサポート内容が異なります。詳しくはお近くのJAへお問い合わせください。



げんきなカラダプロジェクトホームページ
<https://genkara.ja-kyosai.or.jp>



【みなさまの声を活かした、これまでの改善事例】



改善事例



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。

改善事例



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・・・。

げんきな
カラダ
プロジェクト



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。

改善事例



自動車の事故だけでなく、家族の日常生活の中でのトラブルにも備えておきたい。



日常生活賠償責任特約



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。



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。

その **声** に込められた「思い」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。



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

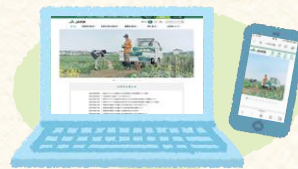
JA共済
ホームページアドレス

<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：2022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