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。



【自動車共済に「レッカー・ロード費用保障条項」を新設しました。】



夜間に自動車が故障したので、すぐに連絡がつく業者に レッカーを依頼したが、事後精算は認められなかった。 自身で手配したレッカー費用も対象としてほしい。



2024年6月より新設された「レッカー・ロード費用保障条項」では、 被共済者自ら業者を手配し負担されたレッカー費用・ ロード費用を保障します。

なお、本条項では、農業用自動車を含む全車種を対象として、レッカー・ロード費用に加え、事故などによりご契約のお車が走行不能となった場合に生じる各種費用(陸送等費用・宿泊費用・帰宅等費用)を保障します。



上記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。



【「JA共済アプリ」に『入院・手術共済金簡易チェッカー』機能を追加しました。】



入院共済金の支払要件や手術共済金の支払いの可能性について、 共済金を請求する前に確認したい。



「JA共済アプリ」において入院・手術の共済金支払の目安を 確認できる『入院・手術共済金簡易チェッカー』機能を 追加しました。

当チェッカーは、「JA共済アプリ」で契約内容と手術名を選択・入力することにより、 入院・手術の共済金の支払要件や支払の可能性(目安)について、確認できる 機能です。

入院や手術を受けられた方はもちろんのこと、これから受けられる方も、当機能を利用いただくことで、共済金のご請求にかかる診断書の取得準備にお役立ていただけるほか、病名や手術名などを誰かに知らせることなく共済金の支払の可能性(目安)などを確認することができるメリットもあります。



改善事例 3

【JA共済相談受付センター内に、「ご高齢者専用ダイヤル」を新設しました。



JA共済相談受付センターに電話を掛けたところ、 問い合わせ内容に応じて番号を選択するよう案内されたが、 自動音声のためか聞き取りにくく、どれを選べばいいか迷ってしまった。





2024年1月より、JA共済相談受付センター内に別回線の 「ご高齢者専用ダイヤル」を新設しました。

「ご高齢者専用ダイヤル」では、直接オペレーターにつながるほか、お問い合わせいただいた内容に、オペレーターがよりわかりやすく、丁寧に、寄り添いながらご説明します。

通常ダイヤルでは

自動受付音声で

・・・ご用件の番号を 押してください・・・



ご高齢者専用 ダイヤルでは

オペレーターが応対します

・・・・本日は、 どのようなご用件で ございますか?・・・



NEW//

ご高齢者 専用 ダイヤル

JA共済相談受付センター

00₈0120-167-100



【 Webマイページの機能を改善しました。】



Webマイページで住所変更の手続きをしようとしたところ、「JA共済フォルダーへの登録が必要」とのメッセージが表示され、手続きができなかった。JA共済フォルダーに登録しなくても、Webマイページで手続きできるようにしてほしい。





We bマイページでの住所変更などのお手続きに、 JA共済フォルダーへの登録は不要となりました。

2024年4月から「JA共済フォルダー制度」は「マイページ制度」に移行しました。 Webマイページの(住所・電話番号の変更)からお手続きすることが可能です。



移行



WebĿ マイページ



資料請求サイトに各種共済の紹介動画を新設しました。】



文字や図だけだと共済の仕組み等が分かりにくい。 動画があると分かりやすいと思う。



共済の仕組み等をよりご理解いただけるよう、 これまでの文字や図による紹介に加え、 動画による紹介を新設しました。







各種共済の紹介動画がご覧いただけます。



【 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 🚖

改善事例

実施年月

ホームページの掛金シミュレーション における年金共済の共済金額が 年額なのか月額なの分かりにくい。

年金共済の共済金額が 年額であることが 分かりやすいよう表示を改善



2023年 5月

2 ライフステージの変化に応じた 万一の保障を設定したい。

定期生命共済(逓減期間設定型) 「みちびき」を新設 は別生の大方(選挙期間段を型)

2023年

3 Web上で自動車共済の 継続手続きをしたい。 「Webマイページ」で 「自動車共済の継続手続き」 が可能に



2022年 12月

認知症予防サービスがあれば 知りたい。また、認知症になったとき に備えたい。 認知症共済を新設 認知症予防・早期発見等 サービスを提供

いつまでもわたしらしく 認知症共済

2022年

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

2021年 12月

チ働きで、JA窓口での面談の時間がとれない。

自宅のスマホやPCで面談が可能な 「オンライン面談」をスタート **お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。



2021年6月

7 契約内容等を手軽に確認したい。

「JA共済アプリ」の 提供をスタート





2021年 4月

8 健康について意識し続けるための きっかけがほしい。 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



2021年 4月

9 家族の日常生活の中での トラブルにも備えたい。 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新設



2021年

10 生活習慣病にかかったときの 経済的負担に備えたい。 身近な生活習慣病のリスクに備える 特定重度疾病共済 「身近なリスクにそなエール」 を新設



2020年