

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紹介します。

改善事例

1

J A 共済アプリ・Web ページの新機能 「Web 請求」をリリースしました

声

入院・手術にかかる共済金の請求について、
Web 上で手続きできるようにしてほしい。

改善内容



2025 年10 月、J A 共済アプリ・Web ページの新機能「Web 請求」をリリースしました。当機能は、一定の条件を満たす場合に、J A 共済アプリ・Web ページから医療共済または全入院特約の入院・手術にかかる共済金(以下、入院・手術共済金等)をWeb でご請求いただける機能です。この機能をご利用いただくことで、従来はJ A 窓口等で書面によるお手続きが必要だった入院・手術共済金等の請求手続きについて、スマートフォンやパソコンからもお手続きいただけるようになりました。



改善事例

2

J A 共済アプリ・Web ページに 「チャットボット」機能を導入しました

声

J A 共済アプリ・Web ページの利用に関して、
問い合わせ可能な窓口や時間帯が限られていることから、
いつでも気軽に質問できる仕組みが欲しい。

改善内容



2025 年12 月、J A 共済アプリ・Web ページに「チャットボット」機能を新たに導入しました。当機能は、J A 共済アプリ・Web ページのご利用時に生じる疑問やお手続きに関する質問を、画面上で選択・入力いただくことで、対話形式で回答を提示し、疑問の解消をサポートする機能です。これにより、時間や場所を問わず、気軽にご質問いただけるようになりました。





改善事例

3

マイページ契約案内書をリニューアルしました

声

「年に1回送られてくるマイページ契約案内書について、
何を確認してよいか分からない。」「文字が小さい。」

改善内容



2026年度版から、マイページ契約案内書を、より見やすく、確認しやすい内容にリニューアルしました。具体的には、「ご確認くださいポイント」(ご住所・電話番号・メールアドレス等の登録情報にお変わりが
ないか等)を明確化するとともに、デザイン・レイアウトの見直しを行いました。



旧



新



ご確認ガイド



マイページ契約案内書



改善事例

4

JA共済アプリに「事故・被災連絡の
操作体験版機能」を追加しました

声

自動車の事故・故障や建物・家財の被災の際、JAに連絡
できるJA共済アプリの機能について、便利で助かる一方、
いざというときに落ち着いて操作できるか不安だ。



改善内容



2026年4月、万一の際に備え、事前に操作の流れを確認できるよう、新たに「事故・被災連絡の操作体験版機能」をJA共済アプリに追加しました。本機能では、「くるまの事故」および「いへの被災」の連絡について、事前に疑似的な操作を行うことができ、不安の軽減とスムーズなご連絡をサポートします。





改善事例

5

建物更生共済の自動保障工作物の
範囲を拡大しました

声

建物更生共済の自動保障工作物について、
「カーポート」が対象なのに、用途・構造が類似している
「サイクルポート」が対象外なのは分かりづらい。



改善内容



2026年4月、組合員・利用者の皆さまにとっての保障内容の分かりやすさ向上
を目的として、建物更生共済の自動保障工作物に、新たに「サイクルポート」を
追加する仕組改訂を実施しました。

区 分	内 容
① 付属建物	物置、納屋または車庫
② 工作物	門、塀、垣、カーポートまたは <u>サイクルポート</u>

