

J A ちば東葛一斉アンケート結果報告(平成25年度)

I 実施概要

1 実施の目的

- (1) 当組合に対する組合員の顧客満足度調査
- (2) 当組合に対する組合員からの要望把握
- (3) 組合員の農業への取り組み度実態調査
- (4) 第2期中期経営計画策定にあたっての情報収集

2 調査項目

- (1) 記入者情報についての設問
- (2) 農業への取り組みに関する設問
- (3) 広報についての設問
- (4) 各事業において顧客満足度を問う設問
- (5) 職員の対応についての設問
- (6) 施設についての設問

3 調査対象

一斉訪問先 7,182 軒

野田地区のみ一斉訪問以外の 5 万円以上の出資者、融資顧客も対象とする。(1,240 軒)

合 計 8,422 軒

4 目標回収率

前回実施時回収率 12.9%

今回目標回収率 30.0% (2,543 件) 以上

5 調査時期

(1) 野田地区・柏地区

平成 25 年 10 月の一斉訪問にてアンケート配布

① 野田地区

平成 25 年 10 月 20 日（日）野田地区農業まつりにて回収

農業まつり後、10 月 21 日（月）～11 月 1 日（金）まで支店にて回収

② 柏地区

平成 25 年 10 月 26 日（土）柏地区農業まつりにて回収

農業まつり後、10 月 28 日（月）～11 月 8 日（金）まで支店にて回収

(2) 西船地区

平成 25 年 11 月の一斉訪問にてアンケート配布

平成 25 年 11 月 16 日（土）西船地区農業まつりにて回収

農業まつり後、11 月 18 日（月）～11 月 29 日（金）まで支店にて回収

6 回答者への謝礼

本アンケートを農業まつりの招待券として併用し、農業まつりに記入済みアンケートを持参いただいた方へパンカーン 1 缶を進呈する。併せて農業まつり記念品としてバケツを進呈する。農業まつりに来場いただけない方向けに農業まつり後 2 週間は支店にて回収する。その際は粗品のパンカーンのみの進呈とし、バケツは対象外とする。

アンケート集計結果

1.回答者情報

	支店名	回答数	割合
支店	うめさと	269	9%
	福田	371	12%
	旭	324	11%
	七福	353	12%
	川間	445	15%
	木間ヶ瀬	297	10%
	二川	298	10%
	関宿	127	4%
	中根	253	8%
	川間駅前	155	5%
	柏	67	2%
	西船	36	1%
	行田	33	1%
	無回答	25	1%
	合計	3,053	100%

	支店名	訪問件数	回収率
支店	うめさと	796	34%
	福田	854	43%
	旭	617	53%
	七福	973	36%
	川間	1,045	43%
	木間ヶ瀬	782	38%
	二川	824	36%
	関宿	526	24%
	中根	668	38%
	川間駅前	423	37%
	柏	622	11%
	西船	182	20%
	行田	110	30%
	合計	8,422	36%

	回答	回答数	割合
性別	男性	1,812	59%
	女性	1,030	34%
	無回答	211	7%
	合計	3,053	100%
組合員	正組合員	1,823	60%
	准組合員	389	13%
	わからない・無回答	841	28%
	合計	3,053	100%
年齢	29歳以下	6	0%
	30歳代	44	1%
	40歳代	120	4%
	50歳代	382	13%
	60歳以上	2,318	76%
	無回答	183	6%
	合計	3,053	100%
農家形態	専業	299	10%
	兼業	878	29%
	非農家	1,284	42%
	無回答	592	19%
	合計	3,053	100%
後継者	あり	351	11%
	なし	1,512	50%
	無回答	1,190	39%
	合計	3,053	100%

2.農業への取り組み・JA利用状況

質問1	以前と比較した最近のJAの利用状況について			
回答	増えた	同じ	減った	合計
回答数	389	2122	379	2,890
割合	13%	73%	13%	100%

質問2	質問1で減ったと回答された方の理由					
回答	交通の便が悪い	離農をした	職員の対応が悪い	他社の対応のほうが良い	利用する必要がない	合計
回答数	32	116	7	35	147	337
割合	9%	34%	2%	10%	44%	100%

質問3	農地を所有していますか？		
回答	所有している	所有していない	合計
回答数	1,872	947	2,819
割合	66%	34%	100%

質問4	所有している農地に休耕地・耕作放棄地はありますか？		
回答	ある	ない	合計
回答数	1,076	784	1,860
割合	58%	42%	100%

質問5	休耕地・耕作放棄地の管理をJAや行政等に依頼したいと思いますか？			
回答	依頼したい	依頼したくない	わからない	合計
回答数	351	288	419	1,058
割合	33%	27%	40%	100%

質問6	今後更に農地の購入や借入をして耕作面積を拡大したいと考えていますか？			
回答	拡大していきたい	現状維持	縮小予定	合計
回答数	44	1,204	529	1,777
割合	2%	68%	30%	100%

質問7	今後農地の借入をして農業(自給自足を含む)を始めたいと考えていますか？			
回答	始めてみたい	興味がない	わからない	合計
回答数	68	368	403	839
割合	8%	44%	48%	100%

質問8	組合員宅への職員の訪問について			
回答	各事業ごとの担当者の実訪が望ましい	一戸に一人の専属担当者が望ましい	どちらでもよい	合計
回答数	400	301	1,960	2,661
割合	15%	11%	74%	100%

質問9	広報誌「大地の声」を読んでいますか？			
回答	いつも読んでいる	たまに読んでいる	読んでいない	合計
回答数	1,548	924	385	2,857
割合	54%	32%	13%	100%

質問10	当組合のホームページを閲覧したことがありますか？			
回答	よく見ている	見たことがある	見たことがない	合計
回答数	193	540	2,035	2,768
割合	7%	20%	74%	100%

質問11	どのような方法でJAへ組合員意見をつなげるのが最適だと思いますか？					
回答	アンケート	Eメール	渉外訪問時	地域座談会	窓口来店時	合計
回答数	824	60	720	221	709	2,534
割合	33%	2%	28%	9%	28%	100%

質問12	職員の言葉遣い・挨拶はきちんと出来ていますか？					
回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
回答数	983	344	1,478	52	21	2,878
割合	34%	12%	51%	2%	1%	100%

質問13	貯金商品等の内容説明はきちんとされていますか？					
回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
回答数	592	327	1,811	97	23	2,850
割合	21%	11%	64%	3%	1%	100%

質問14	ご来店いただいた際の待ち時間はいかがですか？					
回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
回答数	651	357	1,736	93	17	2,854
割合	23%	13%	61%	3%	1%	100%

質問15	他の金融機関と比較して貯金の金利はいかがですか？					
回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
回答数	117	233	2,090	253	97	2,790
割合	4%	8%	75%	9%	3%	100%

質問16	他の金融機関と比較してご融資の金利はいかがですか？					
回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
回答数	93	159	1,856	179	53	2,340
割合	4%	7%	79%	8%	2%	100%

質問17	店舗内・カウンターまわりの美化はいかがですか？					
回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
回答数	383	312	1,922	92	15	2,724
割合	14%	11%	71%	3%	1%	100%

質問18	ATMコーナーの稼働状況についてはいかがですか？					
回答	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	合計
回答数	337	251	1,686	221	99	2,594
割合	13%	10%	65%	9%	4%	100%

質問19	JA共済事業(ひと・いえ・くるま)で提供して欲しい情報はありますか？					
回答	加入契約確認情報	JA共済パンフレット	新商品情報	所得税・相続税対策情報	特になし	合計
回答数	185	139	325	263	1,649	2,561
割合	7%	5%	13%	10%	64%	100%

質問20	ご加入の共済(他社保険含む)について見直しをしてみたいと思われませんか？			
回答	見直ししてみたい	見直しの必要はない	どちらともいえない	合計
回答数	304	920	1,329	2,553
割合	12%	36%	52%	100%

質問21	組合員への研修会、勉強会はどのような内容を希望しますか？				
回答	相続税対策	節税対策	資産有効活用(土地)	その他	合計
回答数	408	613	474	375	1,870
割合	22%	33%	25%	20%	100%

質問22	JAの確定申告記帳指導会について				
回答	毎年利用している	たまに利用している	利用していない	知らない	合計
回答数	305	102	1,705	499	2,611
割合	12%	4%	65%	19%	100%

質問23	JA職員の税務指導について					
回答	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	合計
回答数	292	439	185	41	931	1,888
割合	15%	23%	10%	2%	49%	100%

質問24	JAの資産運用相談について(土地の有効利用について)					
回答	満足	やや満足	やや不満	不満	その他	合計
回答数	113	346	230	64	988	1,741
割合	6%	20%	13%	4%	57%	100%

質問25	税理士・弁護士・社労士による無料相談会について			
回答	利用したことがある	利用したことがない	知らない	合計
回答数	202	1,708	624	2,534
割合	8%	67%	25%	100%

3. 今後のJAに期待すること

	項目	回答数	割合
1	専門家による営農指導の充実	243	3%
2	青壮年部・女性部活動の強化	50	1%
3	組合員参加型イベントの充実(農業まつり等)	683	9%
4	婚活支援活動	233	3%
5	農業資材(段ボール・肥料・農薬等)の値下げ	750	10%
6	生活購入品(米・お茶等)の値下げ	549	7%
7	購買店舗の土日営業(農業資材・生活購入品等)	388	5%
8	農畜産物の加工品開発(6次産業への取り組み)	81	1%
9	TPP問題についての対策	268	4%
10	耕作放棄地の対策	639	9%
11	専門家による相続税対策の充実	211	3%
12	専門家による金融資産運用アドバイス	87	1%
13	貯金金利の引き上げ	1,154	15%
14	ローン金利の引き下げ	300	4%
15	ひと・いえ・くるまの共済(保険)相談	188	3%
16	税務・法律相談、税務指導の充実	210	3%
17	資産管理(土地・建物)・運用相談の充実	207	3%
18	頼りになる職員の育成	544	7%
19	安定した財務基盤の確保	165	2%
20	出資配当金・利用高配当の充実	503	7%
	合計	7,453	100%

Ⅱ 実施結果

1. 回答者情報

今回のアンケートは農業まつりでの回収をメインとしていましたが、野田地区の農業まつりは大雨となってしまう、例年より来場者が少なくなってしまう。また、柏地区の農業まつりは台風で中止となってしまう、窓口のみの回収となってしまう。

このような悪条件の中ではありましたが、一斉訪問先を主体として 8,422 軒に配布し、3,053 軒の回答を頂くことが出来ました。前回アンケート時の回収率は約 13% でありましたが、今回は 36% を超える回収率となりました。足もとが悪い中、また冷え込む中にもかかわらず農業まつりへ足を運んでいただいた方、窓口へ持参いただいた方、ご協力いただいた全ての皆様のおかげです。あらためまして厚く御礼申し上げます。

支店毎の回収率について、農業まつり開催地区近隣の店舗が高い回収率となっております。また、柏支店につきましては台風の影響により農業まつりが中止となったため、回収率が低くなってしまいました。

性別では女性の比率が 34% と前回よりも高くなっております。要因としては、農業まつり来場者の女性の比率が高いことと関連しているとみています。

組合員別では正組合員が 60% を占めています。しかし“わからない”や“無回答”が 28% となっていることから正准組合員の認識が低いと思われます。正准組合員の区分について、改めてご説明をする機会を設ける必要があると感じております。

年齢別では 60 歳以上が 76% を占め、前回アンケート時より高い傾向にあります。新規ローン利用者等を増やし、幅広い年齢層にお付き合いいただけるように努力する必要があります。

農家形態・後継者については農家の比率・後継者ありの比率が前回より低下傾向にあります。TPP 交渉によっては更なる農家比率の減少が予想されます。日本農業を圧迫するような TPP 交渉は断固反対いたします。

2. 農業への取り組み・JAの利用状況

JAの利用状況については、“以前と同じ”という回答が多く、増減も同数程度でありました。また、“以前より減った”と回答された方の理由としては“利用する必要がない”“離農をした”という回答が多くみられました。変わりなくご利用いただいているのは大変有難いことですが、今後は更に利用が増えるような魅力的なJAを目指してまいります。

農地の所有については回答者の66%が農地を所有していると回答いただき、そのうち58%が休耕地・耕作放棄地であるという実態が把握出来ました。また、その管理についてJA・行政に依頼したいとの回答が33%ございました。耕作面積については“現状維持”が最も多く、次いで“縮小予定”となっており、耕作面積拡大より縮小傾向のほうが強い結果となりました。新規就農希望者については“ほとんど興味がない”“わからない”との回答が多くみられました。休耕地・耕作放棄地の多さに対し、新規就農希望者が少ないという、需要と供給がアンバランスとなってしまっていることが危惧されます。行政が進める「人・農地プラン」「農地中間管理機構」を加味しながら、農業法人の設立等の検討を開始いたします。この回答結果は来年度策定予定の地域農業振興計画の重要な参考資料としてまいります。

組合員宅への職員の訪問につきましては、専門職や専属などのこだわりは少ない結果となりました。どのような形であっても組合員宅へ足繁く訪問することが重要なことと認識しております。

広報誌「大地の声」は非常に多くの方にご愛読いただけていることが分かりました。今後は更に愛読者が増えるような魅力的な情報をお伝えしてまいります。

反対にホームページにつきましては74%の方が見たことがないとの結果となりました。ホームページは今後リニューアルを予定しておりますので、「大地の声」とも連動したコンテンツ等も掲載していき、継続して閲覧いただきお気に入りページにさせていただけるように努めてまいります。

JAへの組合員意見のつなげ方については“アンケート”“渉外訪問時”“窓口来店時”意見が多くみられました。特に“アンケート”が最も多かつたことからアンケート実施の意義を再認識出来ました。今後も毎年農業まつりでの実施をしていく予定です。もちろん“渉外訪問時”“窓口来店時”の意見も多いので、恒常的に組合員意見の聴取に努めてまいります。

職員の言葉遣い・挨拶・商品の内容説明・窓口の待ち時間・店舗内美化につきましては普通との回答が多く、不満傾向は1ケタ台であることから、概ね最低点はクリア出来ているとみております。しかし、普通の対応に満足することなく、お客様に感動を与えるような接客を目指して満足度を高めてまいります。その一環として、現在各店舗で店舗内ディスプレイに工夫を凝らしたり、マナー研修を実施したりと接遇の向上に努めております。

貯金金利・貸出金利・ATMコーナーの稼働につきましても“普通”との回答が最も多かつたですが、不満傾向が10%を超えていることを注視しなければなりません。低金利が続く中で満足度の上昇は難しいですが、引き続き定期的に金利上乘せキャンペーンを展開してまいります。ATMコーナーの

稼働につきましては、アンケートのご意見・ご希望欄で一番多かったテーマです。時間延長・土日の稼働希望が多かったことをふまえ、今後ATM稼働の拡充を検討いたします。また、コンビニエンスストア・郵便局等での利用が可能であることが周知されていない結果とも思われます。利用時間帯にもよりますが、基本的にJAのキャッシュカードは当組合のATMは勿論のこと、全国のJA・郵便局・三菱東京UFJ・大手コンビニエンスストアのATM利用が無料（曜日・時間帯によっては有料）なのです。これは他金融機関でも類をみないサービスでございますので、是非有効活用していただきたいです。今後も更なる周知徹底を心がけてまいります。

共済事業で提供して欲しい情報は“特になし”の回答が最も多くなりました。また、加入共済（他社保険含む）の見直しにつきましては“どちらともいえない”との回答が多数でした。これは共済（保険）を敬遠する心理が反映したものではないかと予測しています。共済（保険）は自ら積極的に加入することが少ない商品であることを踏まえると当然の結果かもしれません。だからこそ、当組合が様々な保障を提供することにより、組合員の方が一にお役立ちできればと思います。

組合員への研修会・勉強会希望はかなり票が割れた結果となっております。組合員は様々な情報提供を希望していることがうかがえますので、積極的に多種多様な研修会を実施してまいります。次世代の組合員とつながりを持ち続けるためには如何に情報提供が出来るか、相続等の相談に答えられるかが重要だと認識しております。

確定申告記帳指導会・JA職員による税務指導・資産運用相談（土地）・税理士等の無料相談会につきましては“利用したことがない”“知らない”が多数を占めました。しかし、少なくとも今回のアンケートで相談会の実施等を知っていただけたかと思えます。今後も一斉訪問にチラシを折り込むなど継続して取り組み、活動の意識づけをしてまいります。

3. 今後のJAに期待すること

“貯金金利の引き上げ”が最も回答数が多く、これに“農業資材の値下げ”、“組合員参加型イベントの充実”“耕作放棄地の対策”“頼りになる職員の育成”が続きました。前回アンケート時とほぼ同様な結果となっておりますが、今回は農業まつりでアンケートを実施したこともあり、“組合員参加型イベントの充実”の回答が多くなりました。

“貯金金利の引き上げ”につきましては、このとり定期貯金キャンペーンとして金利上乘せの取り組みを継続しております。バブル時代前後の金利と比較すると満足いただくのは難しいですが、今後も継続して取り組んでま

います。

“農業資材の値下げ”につきましては、手数料率の引き下げを実行し、安価での農業資材の提供に努めております。現在流通コストの削減を実現するため、経済施設の集約案を検討しており、これにより更に安価で農業資材を提供し、組合員の農業経営に貢献してまいります。

“組合員参加型イベントの充実”につきましては、農業まつりをはじめとしてチャリティーゴルフ大会等各種イベントを行っておりますが、農業まつりのような誰にでも参加できるようなイベントが期待されているのだと推定します。今後も行政や地元企業と協力し、皆が楽しめるようなイベントを開催してまいります。

“耕作放棄地の対策”につきましては、前回は選択が多かった項目ではありますが、当組合として十分な対策が出来ませんでした。現在行政では「人・農地プラン」を進めており、来年度からは「農地中間管理機構」が発足される予定です。これらは耕作放棄地対策を行っていくうえで密接に関連してくるものでありますので、行政と上手く連携してすすめてまいります。また、来年度策定予定の地域農業振興計画にも耕作放棄地対策を盛り込んでまいります。

“頼りになる職員の育成”につきましては、資格取得奨励制度を設置し職員のスキルアップに取り組んでおります。ファイナンシャルプランナー資格取得者数は当初目標を達成し、毒劇物取扱責任者資格も内部研修を行い、試験対策にも取り組んでいます、また、外部研修への積極的な参加を行っており、県内にとどまらず日本全国の先進JAの取り組みを学んでおります。

4. ご意見・ご要望等について

ご意見・ご要望については400を超えるお褒めの言葉、叱咤激励、各種ご意見を頂戴いたしました。当組合の役職員は全てのコメントに目を通し、今後の糧とし、また改善に努めております。

中でもATMの稼働につきまして、時間延長・休日稼働の希望が多くありました。これにつきましては上記にもありますように、ATM稼働時間の検討およびコンビニエンスストア・郵便局等での利用が可能であることの周知徹底をしてまいります。積極的にPR活動を展開し、JAキャッシュカードの優位性をアピールして口座数拡大を図ってまいります。

農業まつりの記念品についてのコメントも多くみられました。バケツはやめて欲しいとの希望が多かったですが、これをもって大半の組合員の希望であるとは判断しかねるので、次回のアンケートで記念品についての設問を作成し、希望の多かった記念品を次回の農業まつりで進呈するような施策を検

討しています。

窓口の対応に関するコメントも散見されました。お褒めの言葉も頂戴する反面、不快な思いをされたという意見もございました。今後もマナー研修等の実施により職員教育に力を入れてまいります。

他にも頂戴した様々なご意見等に対して、対応する各部門にて改善・解消に取り組み、アンケートによって組合員の声が届いていると感じていただけるようなJAを目指してまいります。