

組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針

標茶町農業協同組合：コーポレートスローガン～「基本理念・基本姿勢・行動基準」

- スローガン＝ 地域・組合員と共に「未来」への想いを繋ぐ
～地域の特色を活かした安定農業の創出～

- 基本理念＝ 「組合員」「地域」「職員」に選ばれるJAしべちゃ！

- 基本姿勢＝ 一、組合員奉仕を第一に考え、組合員主体のJA運営に取り組みます。
一、地域の為に、行政・関連企業と連携し地域を支えます。
一、職員一人一人を尊重し、働きがいのある組織にします。

- 行動基準＝ 一、組合員満足度NO1を目指そう！ 一、安定経営度NO1を目指そう！
一、地域貢献度NO1を目指そう！ 一、職員好感度NO1を目指そう！
一、職員幸福度NO1を目指そう！

当組合のコーポレートスローガンから、基本理念・基本姿勢・行動基準のもと、組合員・利用者の皆さまのライフプランとニーズに応じた商品・サービスや「ひと・いえ・くるまの総合保障」の提供を通じた豊かな生活づくりに貢献するため、以下の取組方針を制定いたしました。

今後、本方針に基づく取組みの状況については、定期的に公表するとともに、より組合員・利用者本位の業務運営に資するよう、社会情勢や環境変化等を踏まえ、必要に応じて本方針を見直してまいります。

注) 共済事業は、当組合と全国共済農業協同組合連合会（以下、JA共済連）が、共同で事業運営しております。JA共済連の「組合員・利用者本位の業務運営に関する取組方針等」は、JA共済連のホームページ（<https://www.ja-kyosai.or.jp/about/organization/>）をご参照ください。

1. 組合員・利用者への最良・最適な金融商品、共済仕組み・サービスの提供

(1) 金融商品

貯金・ローン等をはじめとする組合員・利用者のニーズに応じたサービス提供に先駆け、デジタル技術の活用、非対面サービスに向けたIB（ネットバンク）の定着化と年金・給振等、各種付帯取引による口座の活性化や総合事業の強みを最大限生かしたなかで融資相談貸付業務に取り組みしており、幅広い年齢層に対応するべく利用者の特性に応じた商品・サービスを提供します。

なお、当組合は、投資性金融商品の組成に携わっておりません。

(2) 共済仕組み・サービス

当組合は、常に組合員、利用者一人ひとりに寄り添い、「顧客第一・神対応」の精神を発揮するべく3Q訪問を実践し「ひと・いえ・くるま」の総合保障の提供、信頼と期待に応えられるべく、地域農業の発展、地域社会の貢献を使命としたなか、最良・最適な共済仕組み・サービスを提供します。

なお、当組合は、市場リスクを有する共済仕組み（例：外貨建て共済）は提供しておりません。

2. 組合員・利用者本位の提案と情報提供

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

(1) 信用の事業活動

- 組合員・利用者の皆さまとの対話を通してヒアリングした、金融知識・経験・財産、ニーズや目的に応じて、貯金、ローン等の最良・最適な商品をご提案します。特に、ご高齢の組合員・利用者の皆さまに対しては、ご家族も含めてご理解いただけるよう丁寧に説明を行います。
- 商品・サービスのご提案にあたっては、希望する商品やサービスの利用目的を十分に確認したうえで、商品間の比較が容易となるよう、パンフレット等を活用し、最適な商品選択ができるよう分かりやすい情報提供を実施します。特に、組合員・利用者が負担する手数料・費用等の重要な情報は、丁寧に説明します。

(2) 共済の事業活動

当組合は、以下の組合員・利用者の皆さま一人ひとりに寄り添った活動に取り組みます。

- 組合員・利用者のご意向を把握した上で、ライフプラン等に基づく適切な共済仕組みの提案を行うとともに、組合員・利用者十分に保障内容をご理解・ご納得いただき、真にご満足いただけるよう分かりやすい重要事項説明（契約概要・注意喚起事項）を実施いたします。
- 提案時から契約締結までの各段階において、丁寧なご意向の確認を実施します。
- ご高齢の組合員・利用者に対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢の組合員・利用者のご家族を含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。

- 組合員・利用者のご意向・ニーズに沿った最適な仕組みを選んでいただけるよう、仕組みの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。
- 組合員・利用者・地域住民の皆さまに「切れ目なく寄り添う」ことを基本コンセプトとし、ニーズに対応した保障提供に加え、健康増進、防災・減災、再発防止等のサービス提供を中心とした新たな付加価値の提供に取り組めます。
- 保障の加入にあたり、共済掛金の他に組合員・利用者の皆さまにご負担いただく手数料等はございません。

3. 組合員・利用者本位の各種手続きやアフターフォローの実施

当組合は、各種手続きの実施にあたっては、組合員・利用者の皆さまに分かりやすいご説明を心がけるとともに、日々の接点を通じてより安心いただけるアフターフォローを実施します。

4. 組合員・利用者の「声」を活かした業務改善

当組合は、組合員・利用者の皆さまからいただいた「声（お問合せ・ご相談、ご要望、苦情など）」を誠実に受け止め、業務改善に努めます。

5. 利益相反の適切な管理

当組合は、組合員・利用者の皆さまの商品選定、保障提案にかかる情報提供にあたり、金融商品の販売・推奨や共済仕組みの提案・契約等において、組合員・利用者の皆さまの利益を不当に害することがないように、「利益相反管理方針」等を定め、本方針等に基づき適切に管理いたします。

6. 組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材の育成と態勢の構築

当組合は組合員・利用者の皆さまの信頼を獲得し、満足していただける金融商品・仕組み・サービス提供できるよう、職員の継続的・定期的な研修を実施するとともに、資格取得の支援等に取り組みます。

また、組合員・利用者本位の業務運営を実現するための人材育成等にかかる態勢を構築します。

<内部研修・資格制度>

- 生命・建物・自動車共済審査員（対象：共済担当職員）
- ライフアドバイザー（対象：共済担当職員）
- スマイルサポーター（対象：共済担当職員）
- 事務インストラクター（対象：共済担当職員）
- J Aバンク農業金融プランナー（対象：信用担当職員）
- J Aバンク住宅ローンアドバイザー（対象：信用担当職員）

<取得を推奨する外部資格>

- F P 2 級技能士（対象：共済担当職員）
- F P 3 級技能士（対象：信用・共済担当職員）
- 年金アドバイザー 3 級、相続アドバイザー 3 級、（対象：信用担当職員）