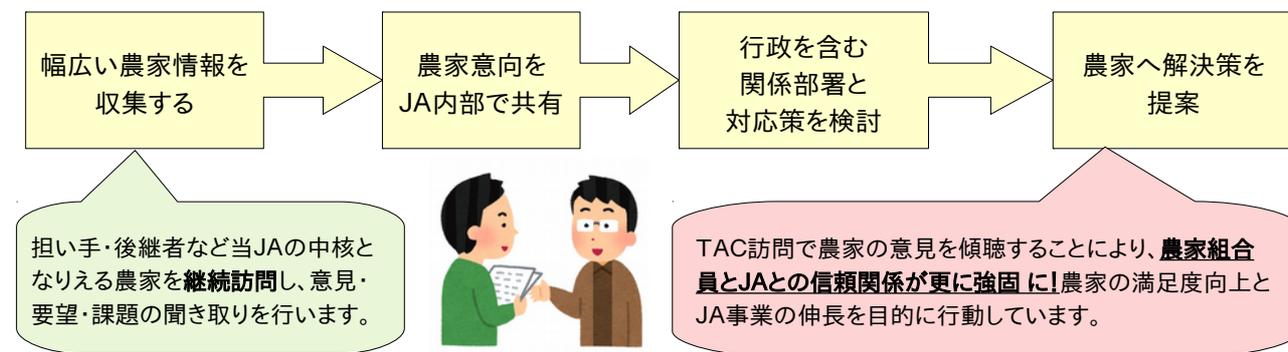


【TAC!組合員の意見・要望を伺いお客様満足度アップ】

部署：農業振興課

<取組みの概要>



<事業化(プロジェクト化)成功のポイント>

TACは農家に訪問して! 会って! 膝を突合せて! 話を伺う!

農家に寄り添うことにより、幅広い農家の意見・要望等を引き出すことが求められています。農家の意見を迅速・丁寧にJA内部で検討・対処し、意見・要望・課題の解決を行うことで、農家からJAが頼りにされ、農家とJAの信頼関係が生まれ、更にはJAが頼りにされる組織となるようにTACは活動しています。



★成功のポイントは・・・

- ◆ 農家の気持ちになって話を聞いています(親切・丁寧な対応で聞き取れることを意識しています)。
- ◆ 知り得た情報はJA内部で共有するとともに、迅速・丁寧に対処方法を検討し、すぐに農家に対応しています。※相談内容によってはTACが全て対応するのではなく、適材適所の担当部署を選定し農家に紹介して対応します。
- ◆ 農家が求める情報提供と必要な商品の提案推進を行っています。

<農家のメリット・農協のメリット>

農家のメリット(満足度アップ) = 農協のメリット

TAC訪問により相談しやすい環境を作り出し、農家と膝を突合せ話を伺うことで、農家の個人的な意見・要望・課題を引き出すとともに、JA総合事業の強みを活かした対応で農家の意見・要望・課題の解決・改善策を提案し、農家の満足度向上を図ります。



= JA事業の伸長を図ることと同じ!

