

**農業者の所得増大への実践**

◎ **結び付米の取扱拡大と有利販売への取組み**

県内外の生協や、県内米卸への安定供給による付加価値販売で加算金や販売価格の上積みを図り、組合員の皆様へ精算時いくらかでもメリット還元できるように直売事業へも取組んでいます。

◎ **国の米政策に対応した作付けと安定生産・安定供給への取組み**

国の転作配分廃止により、生産者が自主的に転作に取組む事となりました。当JAでは、組合員の皆様に安心して生産・出荷していただける体制構築のため、以前より末端実需者との結び付けの強化や、系統組織のマーケットインによる事前契約や複数年契約、また特別栽培米・契約栽培米にも取組み安定的な取引先を確保しています。



**農業生産拡大の推進**

◎ **米の安定供給と需要に応じた供給への取組み**

需要に応じた米を安定供給するために平成24年には平川カントリーエレベーター、28年には種子センターを新設稼働し、施設の再編整備に取り組んでいます。また北カントリーエレベーターについても本年秋稼働に向け建設中です。



秋稼働に向け建設中の北カントリーエレベーター

今後も、必要に応じて施設の再編整備・機能強化に努めて参ります。

**<CS（顧客満足度）改善活動推進中>**

当JAでは平成27年2月からCS（顧客満足度）改善プログラムを導入し、CSおよび信用事業の課題解決、職員の意識向上のため支店毎に改善ミーティングに日々取り組んでいます。

1年目は全支店統一テーマ、2年目は各支店独自のテーマで課題改善を行い、「再訪したくなる店舗にするために」「冬期間安全に利用していただくために」「待ち時間を快適に過ごすために」など課題を職員自らがお客さま目線で考えて行動しています。3年目は職員がより分かりやすくお客さまに金融などの商品説明ができるようにそれぞれ工夫もしています。

3月8日、本店でCS（顧客満足度）改善活動報告会を開いて、支店で取り組んだCS改善活動を共有しました。参加した職員は「CS改善活動を通して、支店の整理整頓やあいさつを心掛けるようになった。自分たちの支店だけでは改善策もマンネリ化してしまう。今回の報告会を通し、支店毎で抱えている課題を知ることができ、今後の参考になる。来店したお客さまが満足する支店になるようこれからもCS改善活動を頑張っていきたい」と話しました。

当JAでは顧客満足度の見える化と今後のCS向上に活用するため、農林中央金庫青森支店の支援を受け今年7月にCS改善プログラム導入後の顧客満足度の変化をアンケート調査する予定です。



報告会で活動を共有