

< J Aバンク中央アカデミー >

全国研修のご案内 (No.1070)

## CS・ES向上(信共合同)研修

～「CS・ES向上プログラム」の県域サポーターを育成する講座～

< J A共済連全国本部と共同開催 >

### ○ 日 程： (2日間)

2022年5月24日(火) 9:30～25日(水) 16:45 (オンライン研修)

※ 全国研修ガイド等では、集合研修で3日間開催とご案内しておりますが、コロナ感染状況を鑑み、オンライン研修による2日間の日程で実施します。なお、2022年度は、今回限りの開催となりますのでご注意ください。

### ○ 受講方法

ウェブ会議システム「Webex Meetings」によるオンライン研修

### ○ 留意事項

- ウェブ会議システム「Webex Meetings」が安定して利用できる端末機(農林中央金庫が信連等に配付した iPad 端末等)と通信環境の良い会場をご準備ください。(スマホでの参加はご遠慮ください)
- ウェブ会議システムによるオンライン研修の性格上、受講に際し不具合(回線トラブル・操作トラブル等)が発生する可能性があることをあらかじめご了承のうえ、お申込みください。
- 本研修は信共合同で開催する研修のため、信連職員のほか全共連県本部(以下「県本部」という)職員および農林中央金庫職員が受講の対象者です。
  - ※ オンライン研修にかかる配信側の制約から、全共連で通常使用するTV会議システム(ポリコム)による配信を行わないため、県本部受講者の方が信用側の環境での受講が必要になる場合がございます(県本部でネット環境およびデバイスの用意ができる場合はその限りではありません)。県本部の参加有無および受講環境につきましては、事前に県域内でご調整をお願いします。

## ○ 研修のねらい（こんな時）

「利用者目線による組合員・利用者の理解」「事業の垣根を越えた連携活性化」を目的に信用・共済合同で開発した「CS・ES向上プログラム」について、県域導入・展開支援にあたり必要となる知識・スキルを習得するもの。

## ○ 想定する受講対象者

- 県域職員（信連・農林中金支店）
- CS・ES改善プログラム導入県域、または課題診断を踏まえた課題解決の打ち手として組織風土変革の実現に資する活動の導入を予定する県域の県域サポーター、および今後、本プログラムのサポーターの役割を担われる方等。
- 本プログラムは信・共連携して取り組む内容のため、本研修も信用・共済での討議や演習時間を多く設けています。従いまして、原則、信用・共済合同での研修参加をお願いします。あらかじめ共済連県本部とご調整のうえお申込みください。やむを得ず単独参加となる場合は事前にご連絡ください(演習グループ検討のため)。

※共済連系統においても同様の受講案内が行われております。

## ○ 研修の骨子

本研修は、おもに、①プログラムの概要、②プログラムの活動（CS向上ミーティング、地域情報共有ミーティング、気づき共有ミーティング、コミュニケーション活性化ミーティング等）のスキルについて、映像資料を織り交ぜながら講義を進めていきます。

J Aでのプログラム活動の継続・定着化や課題解決にかかる打ち手を習得していただき、J Aを支援する県域サポーターとして必要な知識・スキルを習得していただきます。

## ○ 関係者の声

（農林中央金庫・全国共済農業協同組合連合会 研修企画担当から）

- ・ 本研修は農林中央金庫と全国共済農業協同組合連合会が連携し、2020年度新設した研修です。
- ・ 信用・共済の共同開催研修として開催しますので、各々の事業やJ A対応の違いの理解、また、県域としての共通点等の相互理解を図っていただける研修です。
- ・ 本研修は、信用・共済合同で開発した「CS・ES向上プログラム」をテキストに進めます。この研修で得た知識・スキルを活用し、J Aにおけるライフプランサポートの実践支援、支店の対応力強化にお役立て頂けるものと考えております。

## ○ 研修講師紹介

### 株式会社マネジメントサービスセンター 講師

これまでCS改善等の全国プログラムの全国研修の講師を務め、系統の現場にも通じており、本プログラム施策にも精通し、導入・実践に向けた講義を展開する講師が担当します。

## ○ 研修プログラム (予定)

	セッション名	内 容	講 師
<b>【1日目】 (9:00 より接続可能)</b>			
9:20	事務連絡		
9:30	<開講>		
	・ 信共連携の枠組み 全体の取組事項	(説明)	全共連全国本部 農林中央金庫 MSC講師
10:00	・ プログラムの全体像説明 ・ CS向上ミーティング全体像、運用	(講義)	
13:00	・ CS向上ミーティング 利用者体験の検討・ありたい支店・職員像 対応策検討 支店リーダー・サブリーダーが 行うこと	(講義、映像資材を活用した学習、体感ワーク)  (対応策検討ロールプレイ)	MSC講師
17:00	(終了)		
<b>【2日目】 (9:00 より接続可能)</b>			
9:30	・ CS向上ミーティング (続き) ・ CSサポーターの支援方法とスキル ・ 地域情報共有ミーティング ・ 気づき共有ミーティング ・ コミュニケーション活性化ミーティング ・ 展開方法 JAにおける活動設計・準備	(講義、映像資材を活用した学習)  (受講者同士による協議)	MSC講師
13:00	・ 展開方法 JAにおける活動設計・準備	(講義)	MSC講師
14:00	・ 展開方法 導入 ・ 展開方法 継続	(講義)	
15:00	・ CS・ES向上に向けた今後の進め方	(受講者同士による協議、意見交換)	
16:40	アンケート記入 (16:45 終了予定)		

(注) スケジュールは現時点の予定であり変更の可能性があります

○ 参加費用（予定）（消費税込）

	金 額	備 考
受講料	37,400円	教材費を含みます
宿泊代	—	—
食事代	—	—
合 計	37,400円	

○ 申込みの方法

4月15日（金）までに以下の方法でお申込みください。

お申込み者	申込方法
信農連・1JA県JA	「研修申込・履歴管理システム」によりお申込みください。
農林中金本支店	N-Style より農林中金系統人材開発部へお申込みください。

※県本部職員の参加については、別途全共連全国本部より発信される通知文書に基づいて申込みが行われます。

以 上

**【本件にかかる照会先】（極力メールでご照会ください）**

（株）農林中金アカデミー 研修企画部 全国研修担当 山口・安達

メール：[kensyu@nc-academy.co.jp](mailto:kensyu@nc-academy.co.jp)

電 話：03-3217-3420

※事務所移転に伴い、4/18以降電話番号が変更になります。

新しい電話番号は決まり次第、弊社ホームページに掲載します。