

< J Aバンク中央アカデミー >

全国研修のご案内 (No.1100)

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)

2023年5月30日(火) 9:20 ～ 31日(水) 16:45 (オンライン研修)

※ 全国研修ガイドや研修カレンダーでは、集合研修で3日間開催としておりましたが、オンライン方式で2日間に短縮して開催します。なお、今年度は、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

- ① 農林中央金庫が配付した iPad 端末等、ウェブ会議システム「Webex Meetings」が安定して利用できる機器(スマホでの参加はご遠慮ください)と通信環境の良い会場をご準備ください。
- ② 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ください。
- ③ 本研修は信共合同で開催する研修です。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)による配信は行いませんので、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）

JAにおいては広域合併や店舗統廃合により地域との関係や顧客満足向上に課題を抱えているケースも少なくないと考えられます。本プログラムは、そういった課題解決に向け、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ものです。

本研修ではプログラムの県域導入・展開支援に際し必要な知識・スキルを習得頂きます。

○ 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(考え方)

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。

JA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、JA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。

○ 研修企画担当からのメッセージ

（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年度に新設した研修です。信用・共済の共同開催としますので、各々の事業やJA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。

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、JA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。

○ 申込期限

2023年4月21日（金）までにお申込みください。

以上