



◀笑顔で気持ちの良い接客を心がけます



CS（顧客満足度）改善プログラム導入

JAあきた白神

10月より、本店を含む金融店舗（4支店1出張所）で「CS改善プログラム」に取り組んでいます。このプログラムは、CS向上のため、職員がお客様の立場で「自ら考え、自ら行動する」ことで課題を解決していく業務スタイルを支援するもので、当JAは県内で2番目の導入となります。

プログラムの導入に当たり、事前に商品やサービスに対する評価や要望を集めようとアンケートを実施したところ、現状の職員の姿勢、お客様が求めるサービスや対応について様々な課題が見出されました。導入後は、週1回改善ミーティングを開き、テーマを設けて課題や気付いたことなどを職員同士が話し合い、お客様目線のサービスが提供できるよう改善案を協議しています。JAの正組合員数減少や世代交代などが急速に進むなか、JAの店舗を利用してもらうために、職員1人ひとりの意識・行動改革を促し、常にお客様目線で考えることのできる職員の育成を今後も目指していきます。



▲問題点と改善点を話し合う「改善ミーティング」

地場産食材をPR

JAあきた白神

地元食材を使った料理を味わう「食彩人の夕べ・集い」が11月26日にシャトー赤坂で開催されました。地場産食材の良さを地域住民に知ってもらおうと、能代観光協会が農業、漁協団体と協力して今年初めて開催されました。

当JAからは『白神ねぎ』をはじめ、舞茸、セリなど6種類の農産物を提供し、野菜の盛り合わせなど参加した約110名に振舞われました。佐藤組合長は「地元にはたくさんのおいしい肉や野菜、魚があるという事を知ってもらえたと思う。このようなイベントを通じて地場産食材をPRしていきたい」と話しました。



▲地場産食材の料理を味わう参加者



▲今年度の栽培を振り返った実績検討会

産地拡大へ実績検討会を開催

りんどう部会

JAりんどう部会（菊地昇一部会長）は11月20日、平成27年度りんどう実績検討会をゆとりあ藤里で開催しました。

実績検討会には生産者やJA、市場関係者など約20名が参加し栽培状況や販売実績などについて協議しました。今年度は、春の気温が高く開花が早まったことで出荷が早い傾向でしたが、数量52万2,290本、販売額は2,553万円と目標には届かなかったものの、数量、販売額ともに前年を上回る実績となりました。市場関係者からは「白神りんどうは秋田県でも特に品質が高い」や「栽培技術を統一することでさらに販売が伸びていくと思う」など話されました。

