

JA総合事業のメリットを活かす顧客総合情報システム —「DXは小さく産んで大きく育てる」システム開発・管理体制—

JAべっぷ日出は別府市、日出町、杵築市の一部を管内とする農協で、2010年の合併で誕生した。23年3月末の正組合員2,434人・准組合員14,219人で、全国的には中規模農協に位置する。

2名体制の少数ではあるがJA内部に情報システム部門があり、各事業データベースからの名寄せ処理・複合取引のセット推進・各業務の高効率化を進めている。同JAの顧客情報システム事例は、JAの事業間を跨ぐセット推進が出来る「総合事業のメリット」を活かしたDX取組事例のヒントとして捉えてもらえれば幸いだ。

JAべっぷ日出の情報システムの歴史は、1990年代後半までさかのぼる。Windows95の発売に合わせて、同JAでは2台のノートパソコンと1台のWindowsNTサーバを導入した。

これらの機器は、当初文書作成や表計算に使用していたが、そのなかで職員から「このパソコンを使って、各事業の組合員・利用者のデータを一括で閲覧することはできないだろうか」という強い要望が上がるようになっていた。また当時問題となっていた本支店間の電話でのやり取りの多さ、文書回覧の遅さ、紙資料の多さに対して、「パソコンを導入し活用すれば何とかなるのでは」という期待も膨らみ始めた。

こうしたなかで1999年11月、同JAは本支店間にネットワークを組み、内部に情報共有システム(グループウェア)を導入することになった。これを出発点として同JAでは、個人情報保護に十分配慮しつつ、名寄せシステムを活用した、各事業を跨いだセット推進、各事業の高効率化にかかわる取組みを行っている。

一般的なJAでは組合員・利用者のデータは、JASTEM 端末・共済端末・経済端末と事業ごとにバラバラに顧客データが管理されている。一人の組合員・利用者を把握するためには何台もの端末を渡り歩き照会する必要がある、そのうえ残念なことに照会漏れが多発する。しかしJAべっぷ日出では各事業端末よりデータを取得し、独自のデータベースの構築が完了しており、そのデータベースを活かし、各個人ごとに紐づける「名寄せ」(AI.LINKER)システムを構築している。このシステムによって各事業の取引状況を一発で閲覧することができ、役職員の業務時間短縮・各事業を跨いだセット推進に活用している。

加えて各組合員・利用者個人の名字・住所・電話番号をもとに、世帯名寄せも把握できており、組合員・利用者のライフイベントも把握可能となっている。

また顧客検索画面のなかに、役職員が日頃から組合員・利用者 と接するなかで得た気づき・取引情報に付随するメモ(文字・画像・音声等)を入力できる「つぶやいたー!」という機能も実装しており、日頃から各業務にかかわる情報を組合員・利用者を中心とした共有が行われている。さらに「しおり機能」があり、各職員は自由に独自の組合員・利用者のグループ作成(総代・各部会・集金先等)ができ、ダウンロードした名簿データをエクセルで活用している。

その「つぶやいたー！」と「しおり機能」は、とくに人事異動時に渉外担当者・窓口・営農指導員などが担当する組合員・利用者を後任担当者へ引継ぐ時に、威力を発揮している。このように一元管理された組合員・利用者データを活用して各事業を跨いだセット推進の一つとして、交通系 IC カード nimoca と連携した「JA Kulca」の取組みがある。JA べっふ日出の窓口・直売所で同カードを作成した人を対象に、信用・共済・経済事業等の利用状況に応じて「ランク付け」しており、直売所のクーポン券を毎月送付するというもので、2013 年 10 月に開始された。組合員・利用者は、JA でさまざまな事業を利用すればするほど点数が付与され「総合ランク」が上がり、割引を受けられるクーポン券の金額が大きくなる。JA Kulca の導入には、従来直売所しか利用していなかった、あるいは信用や共済事業しか利用していなかった組合員・利用者に対して、クーポン券を介し事業間を跨いだ相互の橋渡しをしたいという電算担当者の思いが込められている。また組合員・利用者にとっても、多くの事業を利用することでメリットが得られ、自発的に JA の事業利用を拡大するための動機づけとなっている。後に、この「総合ランク」は信用事業でも活用しており、ローンの金利減免・定期貯金の金利上乘せといった場面で、今までは担当者・支店長の思い(曖昧さ)で金利の上げ下げしていたが、この「総合ランク」の導入後は数値による明確な判断が出来るようになっている。

これらの他にも、信用・共済データが一元管理されているので「取引時確認(本人確認書類・確認記録書等の保存)」の書類保存にも威力を発揮している。各店舗のスキナで確認記録書等を PDF 化してシステムにデータとして取り込んでおり、そのつど度重なる本人確認の手間を大幅に解消している。

最後に JA で 30 年間情報システムに携わってきた私からは、伴走支援・定着支援が特に重要だと実感している。現場の声をいかに聞きシステムに反映するかが肝要だと思っている。どうしても総務企画部門が外部ベンダーに発注すると中途半端なシステムが構築され、導入がゴールという、ベンダーだけが儲けた最悪のシステムをよく耳にする。しかし逆に大規模開発は難しいが、システムの内製化は現場レベルの小回りの利いたシステム構築が可能であり、ベンダーへ外注するよりも経費削減の可能性を大いに秘めている。現場目線の各事業間を跨いだシステム・各事業の高効率化への DX 取組はこのあたりが非常に重要ではないだろうか。大きな成功体験を JA でのチョットした DX 内製化で実感してもらいたい。