

「超高齢化社会における企業の消費者対応」 調査と33事例まとめる ヒープ協議会

企業の消費者関連部門で働く女性たちで組織する日本ヒープ協議会。企業と家庭の双方に軸足を置きながら、女性ならではの視点と企業横断的な組織の利点を生かしてさまざまな提案や提起をしてきた。お客様対応のスキルを磨く講座やセミナーの実施、消費者団体、業界団体、行政などとも連携し、情報発信を行っている。仕事の現場から急速に進行する超高齢化社会への対応をまとめた冊子は、身近な事例であるだけに参考になる。

(上林裕子)

日本ヒープ協議会は4月15日、総会を開き、2016年度の代表理事に、第一生命経済研究所の宮木由貴子氏を選任した。

女性活躍推進法施行年である16年度のテーマは、「働く女性の『三方よし』～自分よし・企業よし・社会よしの視点で生活者を考える」で、「自らの仕事は、自分自身・企業・社会のそれぞれにプラスになるとの視点を持ちつつ、生活者視点と企業視点の双眼をもってこれまでの活動を発展させ、自己研さんに努める」と宮木代表理事。

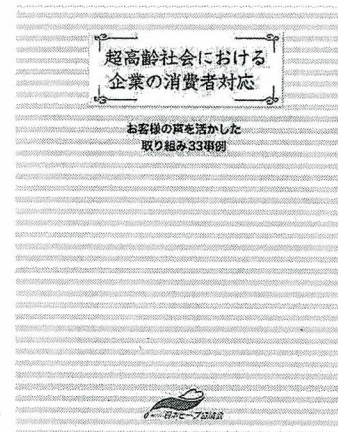
すでに4人に1人が65歳以上の高齢者であり、相談の現場でも高齢者の対応に苦慮する場面もあるようだ。不



2016年度の代表理事に選任された宮木由貴子さん

満を申し出て代替品を送ってもらったり、代金を返してくれたり、丁寧にお詫びを言ってくれたりしても、60歳以上では納得していない人が多いという。

相談現場で同じ質問を何度も繰り返したり、怒りっぽい、話の趣旨が分からないなど対応に困る場合もある。企



企業横断的な組織であるため、他業態での対応などがヒントになる場合もあり示唆に富む

業によってさまざまな工夫をしている。誰もが同じことをすれば良いわけではないが、それぞれの実情に合った対応のヒントになりそうだ。

①電話相談対応に50代から60代の相談員を意図的に配置するなどして相談者が相談しやすい雰囲気を作っている。家庭を訪問するような仕事の場合は認知症に関する基礎知識の取得などを行っている企業もある。

②目の見えにくさや包装容器がうまく開かないなどの対応として開けやすく改善したり、容器の表示を一目で自身が分かるように変えたりするなどの工夫で使い勝手がずいぶん良くなる。

③セルフサービスのパンやで、つえを持った高齢者の代わりに店員がトレイにパンをのせてあげるサービスや、

トレイを載せて運べるカートを設置するなどしているところもある。

④企業に電話をかけると自動音声で案内されるが、高齢者にとってはわかりにくい場合もある。「操作は苦手なので直接つながるようにしてほしい」との要望があり、シニア専用のフリーダイヤルを作った。

高齢者の肉体的、精神的な不自由さをどのようにサポートしていけるのか、33の事例と調査結果はヒントにすぎないかもしれないが示唆に富んでいる。

冊子は、A4版。84ページ、1部1000円。申し込みは、日本ヒープ協議会ホームページから。URL：<http://www.heib.gr.jp>

【日本ヒープ協議会】

ヒープ (HEIB) は、1920年代に米国で設立された家政学会の1分科会として生まれた「企業内家政学士」が語源。日本では70年代に消費者運動が台頭してきたことから、米国のヒープの考えを導入、「生活者と企業を結ぶパイプ役として生活者視点を生かして仕事をする」という視点で、家政学士に限らず消費者相談、商品開発、広報・商品テスト、マーケティングなどの「消費者関連部門」で働く女性を対象に78年に設立された。