

2009年度 事業報告

(2009年4月1日～2010年3月31日)

2009年度 活動テーマ

ヒーブ視点での情報発信 ～生活者と企業のより豊かな関係を目指して～

2009年度は、活動テーマを『ヒーブ視点での情報発信～生活者と企業のより豊かな関係を目指して～』と設定し、様々な活動を実施した。

活動の柱である月例研究会においては、講演会及び分科会内容の一層の充実を図った。その結果、各回の会員アンケートも高い満足を得ることができた。

講演会は、分科会をフォローアップできる内容に着眼し、各分野から講師を招いて内容の充実を図った。会員企業の見学会も行い、好評を得た。

今年度、特に重点を置いた分科会は、年間活動テーマに沿って“啓発活動のあり方を考える”、“生活者と企業のギャップを探る”、“お客様対応を考える”、“生活者が企業を選択する視点を考える”、“働く女性と生活に関する調査・提言”の5つのテーマを設定し、調査・研究を行った。互いに情報提供、議論を積極的に行い、現在の生活者に必要な課題・問題点を共有化した。各グループの進捗状況を分科会中間発表会にて、最終の活動内容・成果を年度末発表会にて発表し、会員及び上司・同僚、マスコミをはじめとする参加者に情報を発信した。また、1986年より続けている定点調査「働く女性と暮らしの調査」は8回目となり、女性が前向きに働き続けるために参考となる情報を発信した。

組織においては、分科会活動と連動した会員参加型の運営を強化し、メンバー相互の連帯感を深めることができた(東京本部で今期初めて、グループメンバー＝分科会メンバーの制度を導入)。一般社団法人への移行に伴う定款及び定款施行規則の改訂や「理事会だより」の復活による協議会運営の見える化推進なども行った。また、会員企業との意見交換会を企画・実施し、顧客満足向上に向けての取り組みについて意見交換を行った。男女共同参画推進会議構成団体として、2010年9月に日本で行われるAPEC女性リーダーズネットワーク会合での出展を決定し、準備を開始した。

広報活動としては、会員向け機関誌『レポートヒーブ』を2回発行し、他団体のインタビュー記事に取り組むなど、活動報告に止まらない内容とすることで広報誌としての充実を図った。

社会的な不況の影響もあり、会員を取り巻く環境は依然として厳しいが、多業種・多職種で構成される“ヒーブ”の強みを活かしながら、今後も“生活者と企業のパイプ役”として企業・社会に一層の貢献を果たしてほしい。

2009年度代表理事 鍵谷 泉

I. 2009 年度事業実績

【東京本部・グループ活動】

1. 企画グループ

<活動実績>

- (1) 代表理事の諮問機関として代表理事を補佐し、全体の運営が円滑に行なわれるよう努め、行政・他団体・有識者等と積極的な情報交換を行い、協議会の活動を社会にアピールした。
- (2) 「一般社団法人」への移行に伴う、定款変更及び定款施行規則の改訂を行い、一般社団法人に沿った協議会運営を実施した。
- (3) 毎月企画グループ会議を実施し、各グループ及び事務局の運営サポートを行った。
- (4) 男女共同参画推進会議構成団体として、2010 年 9 月に日本で行われる APEC 女性リーダーズネットワーク会合での出展を決定し、準備を開始した。
- (5) 会員企業との意見交換会実施

名称	主催	日時	参加者
味の素株式会社 & 日本ヒーブ協議会の意見交換会	味の素株式会社・日本消費経済新聞社	2 月 23 日	ユニ・チャーム(株) 鍵谷 泉、 日本ミルクコミュニティ(株) 阿部 けい子、 (株)ゴールドウイン 大場 眞知子、 サントリービジネスエキスパート(株) 吉川 由香、 大正製薬(株) 間瀬 みゆき、 三菱自動車工業(株) 民長 奈緒子 第一生命保険(相) 細島 芳

(6) 行政・関連団体の主催する懇談会・研究会・記念式典等への参画<東京本部>

名称	主催	日時	参加者
ACAP 総会・懇親会	(社)消費者関連 専門家会議	4 月 22 日	代表理事 鍵谷 泉
男女共同参画推進連携会議	内閣府男女共同参画局	5 月 13 日	代表理事 鍵谷 泉
全国消費者団体連絡会 レセプション	全国消費者団体連絡会	5 月 21 日	代表理事 鍵谷 泉
専修大学 HEIB 講座記念 講演会・懇親会	専修大学	6 月 17 日	代表理事 鍵谷 泉 副代表理事 細島 芳
男女共同参画推進連携会議	内閣府男女共同参画局	7 月 3 日	代表理事 鍵谷 泉
男女共同参画推進連携会議	内閣府男女共同参画局	9 月 14 日	代表理事 鍵谷 泉
男女共同参画推進連携会議	内閣府男女共同参画局	12 月 7 日	代表理事 鍵谷 泉

2. 研究会推進グループ

会員の能力・資質の向上およびネットワーク醸成のために、各種講演会、分科会、見学会を企画・運営した。分科会開催月例研究会の回数を増やし分科会の充実を図った。また、分科会の進捗状況報告会の中間発表会・年度末発表会を開催することで、会員の積極的な参加意識を向上させるとともに、会員相互のコミュニケーション強化・支援を図った。運営にあたっては、分科会メンバーと連携し、全員一丸となった活動を推進した。

<活動実績>

(1) 月例研究会の開催

年間テーマ「ヒーブ視点での情報発信～生活者と企業のより豊かな関係を目指して～」に基づき、月例研究会のプログラムを見直し、内外に広く情報発信できる分科会活動に重点をおき、分科会をフォローアップできる講演会の内容に着眼し、各分野から講師を招いて内容の充実を図った。※詳細は【月例研究会・公開講座<東京本部>】参照

(2) 分科会の開催

年間テーマに沿って、5つのテーマを掲げ、互いに情報提供、議論を積極的に行い、現在の生活者に必要な課題・問題点を共有化した。各グループの進捗状況、成果を分科会中間発表会、年度末発表会にて活動内容を発表し、会員及び上司・同僚、マスコミをはじめとする参加者に情報発信した。※詳細は【月例研究会・公開講座<東京本部>】参照

【分科会テーマ】

- ①啓発活動のあり方を考える
- ②生活者と企業のギャップを探る
- ③お客様対応を考える
- ④生活者が企業を選択する視点を考える
- ⑤働く女性と生活に関する調査・提言

(3) 月例研究会レポート

毎回の活動内容を「月例研究会レポート」にて、全会員と講師の方に配信し協議会ホームページにも掲載した。

(4) 月例研究会・公開講座でのアンケートの実施

毎回アンケート調査を実施し、集計・分析した結果を、理事会で報告すると共に、会員へはホームページを使ってフィードバックした。

(5) 月例研究会で新会員・交代会員の紹介を実施

月例研究会において、新会員・交代会員の自己紹介コーナーを企画し、会員と速やかに交流できるように支援した。

(6) 公開講座・見学会の開催

協議会の認知度を高めるため、一般・マスコミの方も参加できる公開講座を7月、1月、3月に開催した。また、会員意識調査の結果を踏まえて、12月には会員企業の見学会を実施した。見学会を通じて、会員の能力向上を図り、ネットワーク醸成の場にもなり、参加者の満足度が非常に高かった。※詳細は【月例研究会・公開講座<東京本部>】参照

(7) キャリアアップセミナーの実施

9月には、「プロジェクト・ファシリテーション」というテーマで、分科会各グループの課題・問題点を掘り起こし、各グループのディスカッションが円滑に運営、推進できるように、

すぐに活かせる実践的な内容のセミナーを行った。また、11月には先輩ヒーブより「今こそ〔女性活用の時代〕～しなやかに したたかに キャリアアップ!」というテーマで、先輩ヒーブとの交流の場を設け、ヒーブの歩みを後輩ヒーブに伝達すると共にヒーブ協議会の役割を再認識した。 ※詳細は【月例研究会・公開講座＜東京本部＞】参照

【2009年度総会】

議長団
議長 奥出敏子 日本アムウェイ合同会社
副議長 田中文字 (株)学習研究社
書記 吉川由香 サントリービジネスエキスパート(株)

総会議事

2008 年度事業報告	2008 年度代表理事	三田まり子	(株)販売促進研究所
2008 年度決算報告	2008 年度会計	豊嶋朋子	(株)マーマイトベーカーパートナーズ
監事による会計及び業務報告	監事	町田成美	明治安田生命(相)
		岡田恭子	(株)資生堂
2009 年度役員選任	選挙管理委員会	有田里夏	はごろもフーズ(株)
2009 年度事業計画	2009 年度代表理事	鍵谷 泉	ユニ・チャーム(株)
2009 年度予算計画	2009 年度会計	水島昭子	日本ハム(株)

記念講演

テーマ 「消費者・行政・企業の新たな関係づくり」～消費者庁開設を見据えて～
講師 石川純子氏／社団法人消費者関連専門会議 A C A P 事務局長
総司会 下開千春／(株)第一生命経済研究所

【月例研究会・公開講座＜東京本部＞】

	会の名称	講演テーマ・講師	実施日・会場	出席者数
1	2009 年度 総会 公開記念講演	◆「消費者・行政・企業の新たな関係づくり」 石川純子氏／社団法人消費者関連専門会議 A C A P 事務局長	4 月 23 日 (木) アイビーホール 青学会館	講演会 92 名
2	第 264 回 月例研究会	◆「ガイドンスミーティング」 日本ヒーブ協議会について 企画グループ ◆分科会 (第 1 回) 5 つのテーマ別グループ活動	5 月 27 日 (水) 女性と仕事の 未来館	ガイドン 30 名 分科会 50 名
3	第 265 回 月例研究会	◆「ユニ・チャームのお客様重視の活動」 原 弘行氏／ユニ・チャーム株式会社お客様相 談センター ◆分科会 (第 2 回) 5 つのテーマ別グループ活動 ◆交流会	6 月 23 日 (火) 女性と仕事の 未来館	講演会 60 名 分科会 44 名
4	第 266 回 公開講座	◆「【o:kun】自分に、他人に、地球にありがとう」 中川直洋氏／ワタミ株式会社 ◆分科会 (第 3 回) 5 つのテーマ別グループ活動	7 月 23 日 (木) 女性と仕事の 未来館	講演会 61 名 分科会 42 名
5	第 267 回 月例研究会	◆「プロジェクト・ファシリテーション」 加留部貴之氏／九州大学大学院特任准教授 ◆分科会 (第 4 回) 5 つのテーマ別グループ活動	9 月 10 日 (木) 女性と仕事の 未来館	講演会 分科会 42 名

6	第 268 回 月例研究会	◆分科会（第 5 回） 5 つのテーマ別グループ活動 ◆合同月例研究会（関西）	10 月 20（火） 女性と仕事の 未来館	分科会 48 名
7	第 269 回 月例研究会	◆「今こそ「女性活用の時代」～しなやかに し たたかに キャリア・アップ！」 山本加津子氏／NPO 法人 J-Win 広報担当部 長 ◆分科会中間発表会 ◆交流会	11 月 18（水） 女性と仕事の 未来館	講演会 52 名 分科会 中間発表 46 名
8	第 270 回 月例研究会	◆分科会（第 6 回） 5 つのテーマ別グループ活動	12 月 10 日（木） 女性と仕事の 未来館	分科会 45 名
9	第 271 回 月例研究会	◆工場見学会 ユニ・チャーム株式会社静岡工場 株式会社資生堂企業資料館・アートハウス 株式会社資生堂掛川工場	12 月 16 日（水） 静岡県掛川地区	工場見学 28 名
10	第 272 回 公開講座	◆「話題注目商品 2009—2010 年」 四元正弘氏／株式会社電通 電通総研 消費の未 来研究部長 ◆分科会（第 7 回） 5 つのテーマ別グループ活動	1 月 21 日（木） 電通会議室	講演会 72 名 分科会 45 名
11	第 273 回 月例研究会	◆分科会（第 8 回） 5 つのテーマ別グループ活動	2 月 25 日（木） 女性と仕事の 未来館	分科会 48 名
12	第 274 回 公開講座	◆「消費者・企業の相互理解と信頼構築をめざし て～消費者市民社会を考える～」 片山登志子氏／NPO 法人消費者支援機構関西 （KC's） 副理事長 ◆分科会活動発表会 ◆交流会	3 月 18 日（木） 女性と仕事の 未来館	講演会 66 名 分科会 発表会 56 名

3. 組織の活性化を図るグループ

協議会の活性化を目的として、協議会の基盤整備を行い、会員自らが積極的に活動できるように支援した。

<活動実績>

(1) 会員の管理と拡大

- ①入会・退会・会員変更・休会申込の状況を月次で理事会に報告し、共有を図った。
- ②社会的な不況の影響により、昨年に比べ、会員が減少した。

(2) 諸規則の見直し

- ① 一般社団法人への移行に伴い、定款を変更した（4月の定時社員総会において承認）。定款の変更に従い、今期より、監事が毎回理事会に出席した。併せて、一般社団法人法に沿った協議会運営を図るため、定款施行規則を見直し、改訂した。
- ② 昨年度策定した個人情報保護方針をホームページにて公表した。

(3) グループ活動の推進

- ① 東京本部においては、今期初めて、分科会活動と連動した運営を導入した（グループメンバー＝分科会メンバー）。これにより、グループ活動が機能的に運営され、メンバー相互の

連帯感も深まった。

② 具体的には次の活動を行った。

研究会推進グループ：月例研究会の受付や司会、講演レポート作成

調査グループ：定点調査の企画、調査票作成、調査の実施

広報グループ：レポートヒーブの取材

組織の活性化を図るグループ：交流会の幹事（6月、11月、3月）

(4) 交流会の開催

会員同士の face to face の交流を図るために月例研究会後に交流会を開催した（6月、11月、3月）。交流会には月例研究会講師にも参加いただき、講師との交流も図れた。

(5) 新会員へのガイダンス

① 例年6月に開催するガイダンスミーティングを今期は5月に開催し、新年度最初の月例研究会から協議会活動に参加しやすいようにした。協議会の概要、グループ活動、分科会などの活動内容を説明し、積極的参加を呼びかけると同時に、自己紹介や先輩会員の体験談「ヒーブの活用法」を通して会員相互の交流を深めた。

② 月例研究会と協同し、月例研究会の第一部として開催することで、継続会員についても参加可能とし、ヒーブを振り返る機会として活用してもらえるようにした。

(6) 理事・監事選挙

2010年度役員選出のための選挙管理委員会を発足させ、選挙管理委員会活動が円滑に推進されるように支援した。（8～3月）

【選挙管理委員会】

	支部	氏名	会社名
委員長	東京	三田 まり子	(株)販売促進研究所
委員	東京	三浦 千佳子	日清製粉(株)
委員	東京	奥田 直美	イオンリテール(株)
委員	東京	成清 晴代	東洋羽毛工業(株)
委員	関西	野田 香	ロート製菓(株)
委員	関西	森脇 鈴香	日本ハム(株)
委員	九州	宮崎 和恵	おおいたインフォメーションハウス(株)

(7) 理事会だよりの発行

2006年12月以降停止していた「理事会だより」を復活し、協議会運営の“見える化”を図った。分かりやすく見やすい様式に一新し、理事会後ホームページに適時掲載した。

4. 広報グループ

協議会の認知度向上のために会の内外へ情報発信を行うという役割のもと、次の活動を行った。

<活動実績>

(1) マスコミなどへの広報活動

ニュースリリースの配信などを通じて、マスコミ・消費者団体・行政への広報活動を実施した。またマスコミ関係者情報を整理し、リストの整備を行った。

(2) 「レポートヒーブ」の発行

会員向け機関誌『レポートヒーブ』を2回（10月・4月）発行した。「分科会活動の取り組み」や「味の素株式会社&日本ヒーブ協議会の意見交換会」などを特集した。また、他団体のインタビュー記事に取り組むなど、活動報告に止まらない内容とすることで広報誌とし

での充実を図った。

(3) ホームページの運営およびリニューアル

HPの全面リニューアルを段階的に実施した。また、HPの更新情報をタイムリーに発信し、協議会活動の理解促進・認知向上に努めた。

(4) 生活講習・ヒーブ仕事講座の実施

本協議会の「人財」を活用し、2箇所の消費者センターで生活講習を実施し、生活に役立つ情報を提供した。ヒーブ仕事講座としては、専修大学 HEIB 講座に講師を派遣し、学生の今後のキャリアに役立つ情報を提供した。

【生活講習】

依頼元	テーマ	実施日	ヒーブ担当者
千葉県旭市役所	おうちの整理整頓と収納	2009年12月1日	(株)女性の生活研究室/みかなぎりか氏
千葉県四街道市役所	おうちの整理整頓と収納	2010年1月12日	(株)女性の生活研究室/みかなぎりか氏

【ヒーブ仕事講座】

依頼元	テーマ	実施日	ヒーブ担当者
専修大学	HEIB講座	2009年5月19日	第一生命保険(相) / 細島 芳氏
専修大学	HEIB講座	2009年10月16日	味の素ゼネラルフーズ(株) / 志保 沢久子氏

(5) 消費者啓発活動

30周年記念行事として発刊した「情報カード活動報告書」を以下の通り消費者啓発資料として提供した。

<提供>

国民生活センター、全国消費生活相談員協会

東京都消費生活総合センターのほか全国168箇所の消費生活センター

<啓発資料として展示>

横浜開港150周年記念テーマイベント「開国博 Y150」

(9/4~6 消費生活アドバイザー・コンサルタント協会東日本支部の活動に協賛)

※出版物・印刷物

名称	発行年月	内容
レポートヒーブ	2009年10月 2010年4月	会員、マスコミ、オピニオンリーダーなどに、協議会活動の紹介を目的に作成。年2回発行。 ・10月号特集:インタビュー全国消費生活相談員協会・わたしたちの分科会活動 ・4月号特集:味の素株式会社との意見交換会
『日本人の生活力を考える～現在(いま)を生き抜く生活力とは～』情報カード報告書	2008年2月	独立行政法人国民生活センター・社団法人全国消費生活相談員協会・東京都消費生活総合センター・消費生活アドバイザー・コンサルタント協会神奈川支部(横浜開国博への展示)等に配布。

※マスコミ記事掲載

【トピック関連】

新聞名・誌名	社名・団体名	掲載日	タイトル
日本消費経済新聞	日本消費経済新聞社	2010年 3月29日	味の素株式会社&日本ヒーブ協議会の意見交換会 「企業のお客様対応部門に高まる期待と責任」

【所信表明関連】

新聞名・誌名	社名・団体名	掲載日	タイトル
消費と生活	消費と生活社	2010年 1月1日	「生活者と企業のパイプ役として」 代表理事 鍵谷 泉
ニッポン消費者新聞	日本消費者新聞社	2010年 1月1日	「ヒーブ視点で情報発信」 代表理事 鍵谷 泉
日本消費経済新聞	日本消費経済新聞社	2010年 1月1日	「企業とのより豊かな関係へ」 代表理事 鍵谷 泉
日本消費経済新聞	日本消費経済新聞社	2010年 1月1日	「生活者と企業のパイプ役に」 関西支部長 中川 普巳重

【公開講座関連】

新聞名・誌名	社名・団体名	掲載日	タイトル
日本消費経済新聞	日本消費経済新聞社	2009年5 月25日	関西支部記念講演会 「魅力ある人で組織を埋めつくす」 (株)資生堂 岩田喜美枝副社長が講演
電波新聞	電波新聞社	2008年6 月17日	九州支部公開講座 「21世紀型の企業・生活者・働き方とは～ 水戸岡流デザイン視点に学ぶ」 ドーンデザイン研究所 水戸岡所長が講演

【ヒーブ担当連載】

誌名・タイトル	社名・団体名	掲載日	タイトル
コスメチックからのメッセージ	日本化粧品工業連合会	2009年夏号	「ハーブで心も体も美しく！」 静岡スバル自動車(株) 石神 美穂
	日本化粧品工業連合会	2009年秋号	「お口の中からきれいに！」 ライオン(株) 市川 智子
「わたしにとってのおしゃれ・化粧品」	日本化粧品工業連合会	2009年冬号	「舞台に立つ時の必須アイテムとして」 (株)消費科学研究所 高井 百合恵
	日本化粧品工業連合会	2010年春号	「姿勢」 三菱電機ホーム機器(株) 後藤 晴代

5. 調査グループ

ヒーブ視点で情報発信を行うために各種調査を実施するという役割のもと、次の活動を行った。

<活動実績>

定点調査「働く女性と暮らしの調査」の企画・実施・報告

今期は「第8回働く女性と暮らしの調査」の企画及び調査を行った。社会情勢の大きな変化

に伴い、サブテーマ・調査項目の再検討を行い「女性が前向きに働き続けるために」とした。定点調査項目に加え、社会問題への関心を探る項目を新設するとともに、女性が仕事を続けていくために何が必要かを提言することを目的とした。新たな試みとしてインターネット経由での調査を導入。調査報告書の発行は5月初旬を予定。

【支部活動】

1. 関西支部

めまぐるしく変化する経済環境の中で、正しい情報をより早くよりの確に求めている生活者に向けて「生活者と企業のパイプ役」であるヒープがその役割を果たし、ヒープ視点での情報発信を行うことで変化に即したより豊かな信頼関係の構築を目指して活動した。合同月例研究会やパネルディスカッション等を通じて会員相互のコミュニケーションをより深めることができ相互に影響しあえる関係を構築することができた。

【関西支部運営委員】

支部長	中川 普巳重	(京都リサーチパーク株式会社)
研究会	藤井 教江	(株式会社タカキベーカーリー)
	越智 亜希	(株式会社フレスタ)
組織	三橋 有希子	(パナソニック株式会社)
広報	川口 徳子	(日本ハム株式会社)
会計	木村 容子	(敷島製パン株式会社)

<活動実績>

(1) 月例研究会活動

①月例研究会の目的

研究会活動では、会員一人ひとりがヒープに求められている資質である現状把握力・問題発見力・判断力・問題解決力・プレゼンテーション力などさまざまな能力の向上を目指し、各自の業務に具体的にフィードバックできるようテーマ設定を行い、研究会活動を行った。各月例会とも質疑応答が活発で、それぞれのテーマを深く理解できた。

②合同月例研究会

2日間に4テーマの講演・見学を実施することができ積極的に参加することができた。合同月例研究会の推進を通じて、地区を超えた会員相互のコミュニケーションを図るとともに、地域企業と生活者のより豊かな関係性を学ぶことができた。

③ACAPとの合同月例会、施設見学会

ACAPと合同で月例会や施設見学会を開催し、両団体の懇親を深めるとともに、自らのヒープとしての役割を理解する良い機会となった。

④テーマディスカッション

会員が自ら考え行動する場として例年テーマディスカッションを実施している。

「ヒープ視点での情報発信のあり方とは?」、「生活者と企業のより豊かな関係とは?」など

本年度の活動テーマを掘り下げることを通じて、会員の活動事例発表や情報交換の機会を増やし会員相互のコミュニケーション活性化を通じてヒープならではの「ネットワーク力」を強化することができた。

⑤「運営スタッフ」制度

本年度も全員参加型の研究会活動を目指し、会員全員が「運営スタッフ」に登録、多くの会員が研究会の運営に携わりその活動を実感することで、ヒープとしてのスキルの向上を図るとともに、会員の運營業務への理解を深めた。

⑥月例研究会の記録

月例研究会の内容と研究会に関するアンケート結果は、研究会レポート等でまとめ会員に報告し、会員が研究会活動で得た情報の定着を図った。

⑦来年度の研究会活動に向けて

3月の月例会では、今後のヒープのあり方や関西支部の活動方向について、事前アンケートで収集した多数の意見を共有し来期の運営に反映させた。

【月例研究会・公開講座＜関西支部＞】

	会の名称	講演テーマ・講師	実施日・会場	出席者数
1	支部大会 記念講演会 (公開講座)	◆「魅力ある人で組織を埋めつくす」 岩田 喜美枝氏/株式会社資生堂 代表取締役副社長 ◆ガイダンスミーティング ◆懇親会	5月15日(金) メルパルク大阪	86名
2	2009年度 第1回 月例研究会	◆「コミュニケーション～表現する～」 志麻かの子氏/志麻にほんごあかでみい	7月8日(水) ドーンセンター	34名
3	2009年度 第2回 月例研究会	◆「ネスレVOCセンターが大切にしていること」 藤崎 順平氏/ネスレ日本株式会社 コンシューマーリレーションズ部部长 山木 彰氏/ネスレ日本株式会社 お客様相談室 室長 ◆ネスレVOCセンター見学 ◆第1回テーマディスカッション	8月4日(火) ネスレ日本株式会社	21名
4	2009年度 第3回 月例研究会 (ACAP 合同)	◆「食と健康」 武政 二郎氏/学校法人辻料理学館 辻調理師専門学校 教育本部 教務部 食品安全推進室 ◆「取材する側から見た企業の危機管理 対応」 飯塚 浩彦氏/産経新聞社 大阪本社 編集局長 ◆懇親会	9月29日(火) OMMビル	18名
5	2009年度 合同月例研究会	◆「サービスサイエンス：ビジネスにおける行動観察技術の応用」 松波 晴人氏/大阪ガス株式会社 行動観察研究所 所長 ◆大阪ガス株式会社 京都コールセンター 見学 ◆「お客さまセンターの運営・取組紹介」	10月23日(金) 10月24日(土) 京都リサーチパーク	34名

		<p>松井 宏祐氏／関西ビジネスインフォメーション株式会社 コールセンター事業部 大阪コールセンター長 兼 運営企画チームマネジャー</p> <p>◆「大阪ガスのCS向上への取り組み」 永渕 慎一郎氏／大阪ガス株式会社 お客さま部 副課長</p> <p>◆「情報誌〈ぱど〉の地域にこだわったマーケティング戦略」 立田 善一氏／株式会社エルネット 代表取締役 是常 加奈氏／株式会社エルネット FC推進部リーダー</p> <p>◆大阪ガス株式会社 デイリパ京都 ショールーム 見学</p>		
6	2009年度 ヒーブセミナー (公開講座)	<p>◆『感性』のマーケティング」 小阪 裕司氏／オラクルひと・しくみ研究所 代表</p>	11月2日(月) 大阪産業創造館	46名
7	2009年度 第4回 月例研究会	<p>◆「コミュニケーション～傾聴する～」 吉本 真樹氏／有限会社あっとマイク 代表取締役社長</p> <p>◆第2回テーマディスカッション</p>	12月9日(水) 日本ハム株式会社	27名
8	2009年度 第5回 月例研究会	<p>◆「日々のお客様対応業務を通じて感じること」 溝口 達也氏／カゴメ株式会社 大阪支店 営業推進部 営業推進課 課長</p> <p>◆第3回テーマディスカッション</p>	1月27日(水) ドーンセンター	29名
9	2009年度 第6回 月例研究会	<p>◆パネルディスカッション「お客様の声を活かす活動」 パネラー 川口 徳子氏／日本ハム株式会社 木全 美里氏／ミツカングループ本社 木村 容子氏／敷島製パン株式会社 三橋有希子氏／パナソニック株式会社 コーディネーター 中川普巳重氏／京都市サーチパーク株式会社</p> <p>◆第4回テーマディスカッション</p>	2月26日(金) ドーンセンター	14名
10	2009年度 第7回 月例研究会	<p>◆会員仕事紹介 「お客様対応のレベルアップに向けての取り組み」 川角 千鶴氏／アイシン精機株式会社 お客様相談室 「商品企画のプロセス」 山本 千草氏／パナソニック株式会社 AVCネットワークス社 ネットワーク事業グループ 商品戦略グループ</p> <p>◆テーマディスカッション 発表</p> <p>◆活動の振り返り</p>	3月17日(水) 日本ハム株式会社	21名

(2) 自主研究会活動

関西支部「お客様コミュニケーション技術研究会」：2009年度は休会。

(3) 広報活動

テーマディスカッションのテーマとあわせて消費者団体への訪問を行い、今後の良き関係作りの糸口を作った。

引き続き公開講座（支部大会の記念講演、ヒーブセミナー）を開催し、関西地区における協議会の存在及び、その活動内容への理解度・知名度・影響力のアップを図った。

また、6回の研究会を「セミ公開講座」として会員の上司・同僚の方々に広く参加を呼びかけ、ヒーブ活動への理解を深めた。

(4) 組織活動

①ガイダンスミーティング

新入会員を対象として支部大会に合わせて「ガイダンスミーティング」を実施し、協議会に対する認識を深めてもらうことで、月例研究会・支部運営活動への積極的な参加を促した。

②ふれあいディナー、ランチ

会員間交流の場として、今年度は「ふれあいディナー」を合同月例会の際に1回、「ふれあいランチ」を2回、ACAPとの懇親会を1回実施した。合同月例会の「ふれあいディナー」は、他の支部と懇親を深めることができ有意義なものとなった。

3月の「ふれあいランチ」は、会員企業の商品を体験し、コミュニケーションを深める良い機会として好評を得た。

③運営委員選挙

関西支部2010年度運営委員を選出した。

(5) 行政・関連団体の主催する懇談会・研究会・記念式典等への参画<関西支部>

名称	主催	日時	参加者
ACAP 西日本支部 大阪例会	ACAP 西日本支部	4月28日	関西副支部長 川口徳子
NACS 西日本支部のつどい	(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会/西日本支部	6月7日	関西副支部長 三橋有希子、川口徳子
日本消費者教育学会	発表会	6月13日	関西副支部長 三橋有希子
日本消費者教育学会 消費者教育サロン	大阪ガス ガス科学館 「環境とエネルギー」	8月20日	関西副支部長 川口徳子

2. 九州支部

「マイナスからの発想～21世紀型の企業・生活者・働き方とは～」を活動テーマとして、日本はもとより世界経済が混迷する現在、改めてヒーブとは何か、ヒーブだからできることは何かを念頭に、これまでの枠組みに捉われない「21世紀型ヒーブ視点」のベースを養うことを目的に活動を行った。

【九州支部運営委員】

支部長 伊豫田 未希 (株式会社 九州電力)
副支部長 権藤 玲子 (西日本鉄道株式会社)
副支部長 向井 和代 (株式会社TOTO株式会社)

他14名

(1) 月例研究会活動

昨年同様、全員で運営する体制を継続し、月例ごとに担当者を決めることによって、各人が積極的に活動に関われるよう努めた。

①公開講座

ドーンデザイン研究所の水戸岡氏をお迎えし、今年度のテーマである「21 世紀型の企業・生活者・働き方」についてのモデルイメージを会員で共有することができた。

また、九州支部としては異例の 100 名を越えるお客さまにお越し頂き、ヒーブの活動について PR する機会になった。

②スキルアップセミナー

昨年度のマラソンミーティングで課題となった「伝える力」について、以前「ファシリテーション」の研修でお話頂いた九州大学大学院の加留部氏による講座を開催した。加留部氏の話す内容からはもちろんのこと、講座の進め方にも各人が「伝える」ためのスキルに関するエッセンスが詰まっており、充実した研修となった。

③企業訪問

今年度のテーマ「マイナスからの発想」を深めるため、企業訪問を復活した。実際に職場を見学させてもらうことで、講演だけではわからない企業風土等についても感じる事ができた。また、訪問企業にフィードバックレポートを送付し、ヒーブに対するご理解を深めて頂く機会を創出できた。企業訪問は、来年度も継続予定。

【月例研究会・公開講座<九州支部>】

	会の名称	講演テーマ・講師	実施日・会場	出席者数
1	支部総会 公開講座 懇親会	◆「21 世紀型の企業・生活者・働き方とは～水戸岡流デザイン視点に学ぶ～」 水戸岡 鋭治 氏/ ドーンデザイン研究所代表取締役	6月6日(金) 西鉄イン福岡 2階Aホール	105名
2	第115回 月例研究会	◆「コトバ道場～言霊のチカラを引き出すチカラを鍛える」 加留部 貴行氏/ 九州大学大学院 統合新領域学府特任准教授	7月28日(火) 電気ビル北館 12階会議室	17名
3	第116回 月例研究会	◆企業訪問「地域に貢献し、消費者に信頼される企業をめざして一人にやさしく、環境と共生する、地域材による住まいづくり」 小山 幸治氏/新産住拓株式会社代表取締役会長 小山 貴史氏/新産グループエコワークス株式会社代表取締役社長	12月1日(火) 新産住拓 (熊本市)	11名
4	第117回 月例研究会	◆マラソンミーティング 「今期のまとめと来期に向けて」	1月30日(土) ～31日(日) 亀山亭(大分県日田市)	10名
5	第118回 月例研究会	◆企業訪問 テーマ:「消費者に信頼され、愛される企業を目指して～創業149年、本質を守りながら時代が求める味に、新旧の技術でこたえる～」	3月24日(水) フンドーキン (大分県臼杵市)	7名

(2) 広報活動

今年度から広報専任担当を設置し、マスコミへの積極的な情報発信のできる体制を整備し、役割が明確化されたとともに、公開講座について集客PRをラジオや紙面紹介いただき、さらに実施報告については、1紙に掲載された。

但し、その他の研究会は、参加対象者を会員にしぼったため、その機能を充分活かしきれなかった。今後は、実施報告のみの研究会であっても情報発信できるよう、運用方法の検討が課題。

(3) 組織活動

例年どおり、全会員サポート体制をとり月例研究会の運営効率化や参加率アップを図った。また、一方で組織担当も設置し、広報同様、役割が明確されスムーズな運営につながった。しかし、会員数については、積極的な拡大活動をこころじることができず、また、現会員も2名退会にいたった。今後は、東京本部・関西支部とも連携しつつ、現会員が会員継続できるようバックアップ体制を構築するとともに、地元企業に対するヒープの活動PRを強化することが必要。

(4) 今後の課題

①九州支部は、内容の充実を図るため、また、会員の負担を軽減するために月例研究会を2ヶ月に1回の開催としており、会員の満足度向上に努めてきた。

しかし、各研究会の期間があいてしまうことがあるため、ふれあいミーティングや自主研究会の活動など、会員が交流する機会を創出し、フォローしていくことが必要。

②組織活動に記載のとおり、九州支部の会員減少に対する対策が必要。

(5) 行政・関連団体の主催する懇談会・研究会・記念式典等への参画<九州支部>

名称	主催	日時	参加者
ACAP 西日本支部福岡例会	(社)消費者関連 専門家会議	6月12日	九州副支部長 権藤 玲子

II. 組織

一般社団法人日本ヒープ協議会2009年度の活動は、代表理事以下、理事会及びその下に組織された各グループ及び各支部によって行った。

なお、今期の理事会は「理事会準備会」を1回、「理事会」を10回実施した。

【役員】

代表理事	鍵谷 泉	ユニ・チャーム(株)
副代表理事	阿部 けい子	日本ミルクコミュニティ(株)
副代表理事	細島 芳	第一生命保険(相)
副代表理事	水島 昭子	日本ハム(株)
理事	石神 美穂	静岡スバル自動車(株)
理事	伊藤 彩子	(株)女性の生活研究室

理事	小松 早苗	(株)アルソアねむの樹トラスト
理事	徳永 由美	(株)資生堂
理事	川口 徳子	日本ハム(株)
理事	中川 普巳重	京都リサーチパーク(株)
理事	三橋 有希子	パナソニック(株)
理事	伊豫田 未希	九州電力(株)
理事	権藤 玲子	西日本鉄道(株)
理事	向井 和代	TOTO(株)
監事	大場 眞知子	(株)ゴールドウィン
監事	林 栄吏子	昭和産業(株)

【運営グループ】

企画グループ	リーダー	鍵谷 泉	ユニ・チャーム(株)
研究会推進グループ	リーダー	阿部 けい子	日本ミルクコミュニティ(株)
組織の活性化を図るグループ	リーダー	水島 昭子	日本ハム(株)
調査グループ	リーダー	小松 早苗	(株)アルソアねむの樹トラスト
広報グループ	リーダー	細島 芳	第一生命保険(相)
関西支部	支部長	中川 普巳重	京都リサーチパーク(株)
九州支部	支部長	伊豫田 未希	九州電力(株)

【会員数】(2010年3月31日現在)

正会員	155名(129社)
うち関西支部	33名(29社)
うち九州支部	17名(15社)
特別会員	24名
個人会員	13名
賛助会員	29社(32名)
休会	11名

【事務局】

〒151-0053

東京都渋谷区代々木2丁目22番2号 金杉ビル401号

TEL 03-3320-3155 FAX 03-3320-3166

URL <http://www.heib.gr.jp/> E-mail heib@blue.ocn.ne.jp

事務局 窪田 久美子 辻村 智恵子

2009年度 収支決算報告書

自 2009年4月1日

至 2010年3月31日

一般社団法人 日本ヒーブ協議会

1. 一般会計

<収入の部>

(単位：円)

科 目	予 算 額	決 算 額	増 減
会 費	9,798,000	9,038,000	760,000
正 会 員	9,600,000	8,840,000	760,000
個 人 会 員	198,000	198,000	0
入 会 金	215,000	60,000	155,000
正 会 員	210,000	60,000	150,000
個 人 会 員	5,000	0	5,000
賛 助 会 費	2,200,000	2,400,000	△ 200,000
雑 収 入	870,000	783,862	86,138
預 貯 金 利 息	10,000	4,612	5,388
特 別 例 会 費	860,000	645,500	214,500
そ の 他	0	133,750	△ 133,750
合 計	13,083,000	12,281,862	801,138

※ 特別例会費内訳

東京本部	318,500
関西支部	139,000
九州支部	188,000

<支出の部>

(単位：円)

科 目	予 算 額	決 算 額	増 減
活動費（東京・関西・九州合計）	5,907,000	4,612,607	1,294,393
企画活動	100,000	28,920	71,080
研究会推進活動	3,899,000	3,059,300	839,700
組織の活性化を図る活動	190,000	44,320	145,680
広報活動	1,410,000	1,213,455	196,545
調査活動	308,000	266,612	41,388
※地域別内訳			
東京	3,527,000	2,828,856	698,144
関西支部	1,487,000	1,104,264	382,736
九州支部	893,000	679,487	213,513
運 営 費	7,176,000	7,120,777	55,223
家賃	1,200,000	1,165,782	34,218
人件費	3,000,000	2,946,026	53,974
税理士費	480,000	480,000	0
通信費	520,000	470,819	49,181
交通費	500,000	626,550	△ 126,550
会議費	0	0	0
交際費	0	8,150	△ 8,150
消耗品費	300,000	308,267	△ 8,267
保守料	740,000	755,740	△ 15,740
雑費	436,000	359,443	76,557
支 出 合 計	13,083,000	11,733,384	1,349,616
剰 余 金	0	548,478	△ 548,478
合 計	13,083,000	12,281,862	801,138

貸借対照表

2010 年 3月 31日現在

一般社団法人 日本ヒーブ協議会

(単位：円)

資産の部		負債及び剰余金の部	
現金	78,305	預り金	13,750
普通預金	7,219,190	未払費用	248,560
有価証券	1,147,402	前受金	258,000
未収入金	0	基本金	7,752,746
前払費用	202,375		
電話加入権	72,800	前期繰越正味財産額	△ 25,462
保証金	76,000	正味財産増加額	548,478
合計	8,796,072	合計	8,796,072

正味財産増減計算書

(2009年4月1日～2010年3月31日)

(単位:円)

科 目	金 額
I 増加の部	
1. 資産増加額	
当期収支差額	548,478
2. 負債減少額	-
増加額合計	548,478
II 減少の部	
1. 資産減少額	-
2. 負債増加額	-
減少額合計	-
当期正味財産増加額	548,478
前期繰越正味財産額	-25,462
期末正味財産合計額	523,016

財産目録

2010年3月31日現在

(単位:円)

科目	金額	科目	金額
I 資産の部		II 負債の部	
1. 流動資産		1. 流動負債	
現 金 手許有高	78,305	未 払 金 3月給与 窪田久美子	108,370
普 通 預 金 三菱東京UFJ銀行原宿支店	7,106,462	" " 辻村智恵子	100,500
" " (関西支部)	106,660	未払費用リコーリース代	39,690
" ゆうちょ銀行 (九州支部)	6,068	前 受 金 翌期会費	258,000
有 価 証 券 野村証券MMF	1,147,402	預 り 金 源泉所得税	13,750
前 払 費 用 5月関西総会会場費	60,225	流動負債合計	520,310
" 5月九州総会会場費	57,150		
" 事務所家賃金杉きよ子	85,000		
流動資産合計	8,647,272		
2. 固定資産			
保 証 金 事務所:金杉きよ子	76,000		
電 話 加入権	72,800		
固定資産合計	148,800		
資 産 合 計	8,796,072	負 債 合 計	520,310

監査報告書

定款第32条より2009年度の会務並びに会計につき監査を行った結果、下記のとおり報告いたします。

記

1. 会務は滞りなく運営され、予算の執行状況は適正である。
2. 現金、預金、有価証券については適正、確実に管理保管されている。
3. 帳簿および証拠書類は正確に記入、保存されている。

2010年4月1日

一般社団法人 日本ヒープ協議会

監事 林 栄吏子 

監事 大場 眞知子 