

2012年度事業報告書

(2012年4月1日～2013年3月31日)

2012年度 活動テーマ

日本ヒーブ協議会の原点再考
—会員・企業の更なるネットワーク構築を目指して—

2012年度は、表記テーマにもとづき、以下を中心に活動を展開した。

企画グループでは、国・地方連携会議ネットワークを活用した男女共同参画推進事業キャリアアップセミナープロジェクトを立ち上げ活動を推進した。また、ヒーブ協議会の活性化に向けて、協議会のあり方・課題に関するディスカッションを関西支部、九州支部を交え行くとともに、財政状況の分析を行った。

活動の柱である月例研究会においては、月例研究会推進グループが主体となり、各月に設けたテーマ「①先輩ヒーブに学ぶ・協議会会員に学ぶ②生活者と企業のパイプ役として行政および消費者団体との連携・協働③企業の先進的な取組事例に学ぶ④会員のスキル、感性を磨く」にもとづき各分野からの講師選定を行い内容の充実を図った。分科会活動では、昨年度から継続しているテーマに「お客様の声を活かす」を加え、各グループ毎の活動報告会を実施した。複数年にわたる継続的な分科会活動から様々な提言が出され、来期への活動の方向性につながる実りある分科会活動となった。

今年度のテーマである会員・企業間のネットワーク構築に向けて、総会ならびに国・地方連携会議ネットワークを活用した男女共同参画推進事業キャリアアップセミナーでの交流会を開催したほか、組織の活性化を図るグループ及び研究会推進グループが連携して、月例研究会においても情報交換会を開催し合計7回実施した。

組織の活性化を図るグループでは会員間の交流を目的として、会員名簿の提供を行うほか、協議会運営に関する情報共有のため理事会便りを発行した。加えて定款施行規則の改訂や会員の協議会運営参画に向け運営グループを組織するとともに、2013年度の選挙管理委員会を発足、補佐した。

広報グループにおいては会員向け機関誌「レポートヒーブ」（年2回）や「What is ヒーブ？」の発行、HPの更新、マスコミへの情報提供などを通じて、内外へ協議会の認知度向上を図った。また、大学やシンポジウム等の講師派遣を行ない、キャリアに役立つ情報提供や企業の取組を紹介した。

調査グループでは、調査の分科会活動メンバーと連携し、第9回「働く女性と暮らしの調査」の実査ならびに調査結果の分析や報告書の作成を行った。昨年度来、企画段階から十分に検討を重ね、調査目的を明確化したことでより充実した調査内容となった。

関西支部では、先輩ヒーブを迎えての意見交換会や企業見学会など月例研究会のほか、他団体や行政と連携した取組み、九州支部との合同月例会を実施した。また昨年度に引き続き会員全員による月例研究会運営を行った。

九州支部では、マスコミなどとの交流の機会を設け積極的な情報発信に取り組むほか、先輩ヒーブを迎えての月例研究会やキャリアアップセミナーを開催した。また昨年度から学んできたワールドカフェを活かして会員の能力向上に取り組んだ。

総括

企業の厳しい経営環境が続くなか、当協議会は、依然として会員の減少に歯止めがかからない状況にある。

そのため2012年度は、35周年行事を踏まえ、事務局を週4日制にするほか、質の確保を踏まえながらも各事業の効率化ならびに基盤整備に取り組んできた。また同時に、理事会では活動の振返りと今後のあり方について集中審議を行うとともに、財政面も含めた課題を洗い出し、当協議会の意義や役割を再考してきた。

これらを踏まえ、改めて企業と生活者のパイプ役としての役割を再整理し、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、会員一人ひとりがより積極的な活動を展開し能力向上をはかっていくことこそが当協議会の発展につながっていくことを再認識し、来期へ引き継ぐこととしたい。

I. 2012年度事業実績

【東京本部・グループ活動】

1. 企画グループ

代表理事の諮問機関として、協議会運営が円滑かつ効果的に行われるよう努めるとともに、行政・他団体などとの積極的な情報交換を行い、当会の活動を社会にアピールした。

(1) 理事会・企画グループ会議の実施

理事会準備会	4月10日(火)		
理事会	5月24日(木)	6月8日(金)	7月11日(水)
	8月7日(火)	9月12日(水)	10月10日(水)
	11月1日(火)	11月28日(水)	1月10日(木)
	2月8日(金)	3月12日(火)	

※12月の理事会については12月5日のキャリアアップセミナー開催を踏まえ11月末に開催日を変更した。また必要に応じ理事会にあわせ企画会議を実施するほか3/5に企画グループメンバー&リーダー会議を実施した。

(2) 行政・関連団体の主催する会議、シンポジウム等への出席

日程	内容	主催	出席者
5月9日(水)	2012年度(公社)消費者関連専門家会議 講演会および懇談会	(公社)消費者関連専門家会議	副代表理事 杉本美穂
5月15日(火)	男女共同参画推進連携会議「聞く会」	内閣府男女共同参画局	代表理事 細島芳
5月28日(月)	平成24年度消費者支援功労者表彰およびシンポジウム	消費者庁	高野逸子 (2011年度代表理事) 代表理事 細島芳
6月5日(火)	松原内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全担当)との意見交換会	消費者庁	代表理事 細島芳
6月5日(火)	男女共同参画推進連携会議「国際的に連携した女性のエンパワーメント促進」チーム第1回会合	内閣府男女共同参画局	同上
6月22日(金)	男女共同参画推進連携会議全国大会および懇親会	内閣府男女共同参画局	同上
8月3日(金)	男女共同参画推進連携会議『国際的に連携した女性のエンパワーメント促進』チーム第2回会合	内閣府男女共同参画局	同上
11月29日(木)	男女共同参画推進連携会議	内閣府男女共同参画局	同上
1月17日(水)	(公社)消費者関連専門家会議 賀詞交換会	(公社)消費者関連専門家会議	同上
3月3日(日)	第81回ワークショップ よみがえろう日本品質	神戸大学大学院経営学研究科 現代経営学研究所	同上

(3) 消費者団体への挨拶訪問

日程	訪問先	訪問者
6月1日(金)	関西消費者協会	代表理事 細島芳
8月3日(金)	消費者支援機構日本	同上
8月6日(月)	主婦連合会 日本消費者協会	同上

(4) 平成25年度の消費者支援功労者表彰等候補者の推薦

消費者庁へ消費者支援に貢献している会員1名の推薦手続きを行った。

(5) 内閣府・男女共同参画推進連携会議と協働によるキャリアアップセミナーの実施

男女共同参画推進会議構成団体として、「国際的に連携した女性のエンパワーメント促進」チームに参画するとともに、国・地方連携会議ネットワークを活用した男女共同参画推進事業に参画し以下の通りキャリアアップセミナーならびに座談会を実施した。

【キャリアアップセミナー】

開催日 平成24年12月5日(水)
 会場 女性就業支援センター
 参加者 123名
 テーマ 考えよう！これからの女性の働き方～女性の活躍推進に向けて～

第一部 <基調講演>
 「女性の働き方変革を目指してー私たちが輝くためにー」
 講師 日本マイクロソフト株式会社 執行役
 カスタマーサービス&サポートゼネラルマネージャー 佐々木 順子氏

第二部 <パネルディスカッション>
 「私たち自身の働き方を考える」
 パネリスト 黒瀬 友佳子氏 帝人株式会社 CSR企画室室長
 中野 まゆみ氏 パナソニック株式会社 アプライアンス社 品質革新本部
 製品安全センター 製品審査グループマネージャー
 上田 稚子氏 株式会社アンデルセン・パン生活文化研究所 生活研究室室長
 日本ヒーブ協議会理事

コーディネーター 上 篤氏 株式会社ウエ・コンサルタンツ 代表取締役
 第三部 情報交換会

【座談会】

開催日 平成24年12月11日(火)
 会場 女性就業支援センター
 参加者 8名

※座談会実施後、キャリアアップセミナー報告書を作成し会員、参加者、大学等へ配布した。

引き続き、ヒーブ協議会PR活動に使用予定。

【プロジェクトメンバー】

細島 芳 第一生命保険(株)
 大場 眞知子 (株) ゴールドウイン
 黒岩 真澄 日本生命保険(相)
 鈴置 由紀恵 日新製糖(株)
 鈴木 聖子 明治安田生命保険(相)
 高橋 由 タカナシ乳業(株)
 民長 奈緒子 三菱自動車工業(株)
 宮原 亜弥 (株) かんぼ生命保険

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に向けて、以下の取り組みを通じ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。

(1) 2012年度(第10回)総会の運営

・議事

- 第1号議案 2011年度事業報告
- 第2号議案 2011年度決算報告 監事による会計および業務報告
- 第3号議案 2012年度役員選任
- 第4号議案 2012年度事業計画
- 第5号議案 2012年度予算計画

役割	担当	
司会	総合司会	佐藤 深雪／常盤薬品工業(株)
	情報交換会司会	常見 真紀子／日本生命保険相互会社
議長団	議長	宮原 亜弥／(株)かんぼ生命保険
	副議長	宮木 由貴子／(株)第一生命経済研究所
	書記	青木 潤子／ジュピターショップチャンネル(株)
報告者	2011年度事業報告	2011年度代表理事：高野 逸子／アフラック(アメリカンファミリー生命保険会社)
	2011年度決算報告	2011年度会計：鈴木 千秋／(公財)生命保険文化センター
	監事による会計及び業務報告	監事：志保沢 久子／味の素ゼネラルフーズ(株) 監事：林 栄吏子／昭和産業(株)
	2012年度役員選任	選挙管理委員長：鍵谷 泉／ユニ・チャーム(株)
	2012年度事業計画	2012年度代表理事：細島 芳／第一生命保険(株)
	2012年度予算計画	

(2) 月例研究会の運営

年間テーマに基づき、各分野から講師を招いて内容の充実を図った。

- ①先輩ヒーブに学ぶとともに、活動活性化に向け、会員・企業間の交流の場を提供
 - 5月 相互理解とヒーブで取り組みたいことの抽出を目的としたグループワーク
 - 6月 特別会員による、平成24年度消費者支援功労者表彰記念講演
 - 2月 一般会員による、キャリア・担当業務の紹介と相互交流
- ②生活者と企業のパイプ役として行政・消費者団体および消費者関連団体との連携・協働
 - 11月 経済産業省消費者政策研究官による講演
 - 3月 主婦連合会による講演
- ③先進的な取り組み事例を学び、企業にフィードバックできる情報の提供
 - 9月 SNSを活用したお客様の声分析に関する講演
 - 10月 先進的なユニバーサルデザインの取り組み現場を見学
- ④会員一人ひとりの「スキル」「感性」を磨く
 - 5月 モチベーションアップ講座
 - 1月 ノンバーバルコミュニケーション講座

(3) 分科会の運営

昨年度から継続している3つのテーマに新テーマを追加し、中期的な視点で活動を行った。毎月の分科会活動では、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、各グループ別報告会を実施した。

- ① 生活者視点を企業活動に活かす
- 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/お客様の声を活かす
- ④ 働く女性と生活に関する調査・提言

(4) 月例研究会・公開講座でのアンケートの実施

毎回アンケートを実施し、集計結果を理事会で報告した。

(5) 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4月に開催した。また、5月、6月、7月、9月、11月、1月、2月、3月には会員の上司・同僚も参加できるセミ公開講座として開催した。また、10月は企業見学会を実施した。

【月例研究会・公開講座】＜東京本部＞

	実施日・会場	会の名称	講演テーマ・講師	出席者数
1	4月25日(水) アルカディア市ヶ谷	2012年 総会 公開講演会 情報交換会	◆「ベンチャーに生きる」 ～生活者視点からのニーズの把握～ 今野 由梨氏/ダイヤル・サービス(株)代表取締役社長 ◆情報交換会	総会 48名 講演会 86名 情報交換会 77名
2	5月24日(木) 女性就業支援センター	月例研究会 セミ公開講座 ガイダンスミーティング 意見交換会	◆「モチベーションアップで未来を切り開く」 菊入 みゆき氏/㈱JTBモチベーションズ モチベーション・コンサルタント ◆ガイダンスミーティング ◆意見交換会	講演会 49名 ガイダンス 36名 意見交換会 35名
3	6月21日(木) ウィメンズプラザ	月例研究会 セミ公開講座 分科会 情報交換会	◆平成24年度消費者支援功労者表彰 「内閣府特命担当大臣表彰」受賞記念講演 深川 幸子氏 特別会員・元花王(株) ◆2012年度運営グループの活動について ◆分科会4つのテーマ別グループ活動・ミニ情報交換会	講演会 40名 ガイダンス 35名 分科会 34名 情報交換会 34名
4	7月20日(金) 女性就業支援センター	月例研究会 セミ公開講座 分科会	◆「企業のブランド戦略と今日的課題」 花上 雅男氏/㈱日経リサーチ 顧問 ◆分科会4つのテーマ別グループ活動	講演会 53名 分科会 33名
5	9月28日(金) 女性就業支援センター	月例研究会 セミ公開講座 分科会	◆「SNSを活用したデジタルコミュニケーションとお客様の声分析」 坂井 康文氏/サントリーホールディングス(株) 広報部 デジタルコミュニケーション開発部長 松下 桂氏/サントリービジネスエキスパート(株) お客様リレーション本部 ◆分科会4つのテーマ別グループ活動	講演会 63名 分科会 36名
6	10月26日(金)	月例研究会 企業見学会	◆企業見学会 ・TOTOユニバーサルデザイン研究所	見学会 32名
7	11月13日(火) 女性就業支援センター	月例研究会 セミ公開講座 分科会	◆「消費者の信頼を築く」 谷 みどり氏/経済産業省 消費者政策研究官 ◆分科会4つのテーマ別グループ活動(中間報告会)・ミニ情報交換会	講演会 37名 分科会 35名
8	1月25日(金) 女性就業支援センター	月例研究会 セミ公開講座 分科会 情報交換会	◆「自分マーケティング～コミュニケーションアップの鍵は自己を知り、デザインすること～」 唐澤 理恵氏/㈱パーソナルデザイン 代表取締役 ◆情報交換会	講演会 40名 分科会 26名 情報交換会 9名
9	2月22日(金) 女性就業支援センター	月例研究会 分科会 情報交換会	◆会員お仕事紹介 間瀬 みゆき氏/大正製薬(株) 薬事部お客様119番室 上木 尚子氏/㈱東芝CS推進部 参事 ◆分科会4つのテーマ別グループ活動 情報交換会	講演会 30名 分科会 28名 情報交換会 23名
10	3月21日(木) 女性就業支援センター	月例研究会 セミ公開講座 分科会 情報交換会	◆消費者行政の最近の動向と企業・ヒーブに求められる役割 佐野 真理子氏/主婦連合会 事務局長 ◆分科会活動報告会 ◆情報交換会	講演会 45名 分科会 37名 情報交換会 20名

3. 組織の活性化を図るグループ

協議会の基盤整備ならびに会員の積極的な活動参画に向けて、以下の活動に取り組んだ。

(1) 会員の管理と拡大

- ・会員ならびに特別会員の情報確認を 10 月に行い、会員情報の管理の点から都度パスワードを設定し、事務局にて個人確認した後、会員に伝えることとした。
- ・異業種交流のメリットを活かすために、会員名簿の簡易版作成ならびに情報更新を 11 月に行った。

(2) 定款及び定款施行規則の改定

- ・定款施行規則において、代表理事の副代表理事任命に係る規則がなかったため、第 14 条 2 項に条文を 9 月に追加した。
- ・企業人に対する個人会員の加入の促進に向けて、個人会員に係る定款施行規則第 1 条を見直した。

(3) 運営グループ（会員が協議会運営に参画）取組みの推進

- ・6 月に会員が運営グループへのエントリーを行い、担当理事よりグループごとに協議会の組織や運営業務を案内し、より多くの会員が協議会運営に関われるようグループメンバー制度の浸透を図った。
- ・併せて、同時に選挙管理委員会、プロジェクトメンバーの募集を行い、実施結果を会員にフィードバックした。

(4) 交流会の開催

会員間の交流をより推進するため、月例研究会等にあわせて、7 回（4 月・6 月・11 月・12 月・1 月・2 月・3 月）に交流会を開催した。

(5) 新会員へのガイダンス

協議会に関する理解を深めるため、活動について 5 月の月例研究会時に代表理事から新会員を含む会員を対象として実施した。

(6) 理事会だよりの発行

理事会の議題の中からトピックスをまとめ、会員に報告した。なお、一部発行遅延等の期間があった。

(7) 理事・監事選挙

- ・2013 年度役員選出のための選挙管理委員会を発足させ、選挙活動が滞りなく進むよう補佐した。

【選挙管理委員会】

	支部	氏名	会社名
委員長	東京	高野 逸子	アフラック（アメリカンファミリー生命保険会社）
委員	東京	水島 昭子	日本ハム株式会社
委員	東京	間瀬 みゆき	大正製薬株式会社
委員	東京	八島 麻紀	大塚製薬株式会社
委員	東京	松岡 直美	雪印メグミルク株式会社
委員	関西	田中 葵	日本生命保険相互会社
委員	九州	熊懐 聖恵	九州電力株式会社

- ・選挙の結果、理事候補者 14 名、監事 2 名が信任されたが、理事候補者 1 名の異動に伴う退会により 4 月上旬に新たに理事候補者 1 名の補欠選挙を実施した。

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。

(1) 「レポートヒーブ」「What is ヒーブ？」の発行

会員向け機関紙「レポートヒーブ」を（12月・4月）発行した。

月例会、分科会活動報告を始め、行政や消費者団体、活躍するヒーブ会員へのインタビューなどを取り入れることで、活動報告にとどまらない内容とし、広報誌としての充実を図った。

また、「What is ヒーブ？」を幅広く配布し、日本ヒーブ協議会の活動アピールを行った。

(2) ホームページの運営及びリニューアル

日本ヒーブ協議会の活動をタイムリーに発信。運用効率化を目指し、HP改訂の進捗管理表を作成し、改訂を迅速に行った。

理事会の運営の効率化を図るべく、理事会専用のコーナーを設置し、運用を開始した。

(3) ヒーブ仕事講座の実施、その他講演会への講師派遣

ヒーブ仕事講座として、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。

【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仕事講座 「お客様からの贈り物 ～お客様から教えていただいたこと～」	2012年5月29日	はごろもフーズ(株) 長澤 友美

【その他講演会への講師派遣】

依頼元	テーマ	実施日	ヒーブ担当者
神戸大学大学院経営学研究科	第81回ワークショップ よみがえろう日本品質 第一生命の経営品質の取組	2012年3月3日	第一生命保険(株) 細島 芳

※出版物・印刷物

名称	発行年月	部数	内容
レポートヒーブ	69号 2012年12月	1100	消費者教育促進法の成立を受け、生活者への情報提供のあり方を探り、消費者庁消費生活情報課へのインタビューを実施。併せて、各企業での取組みを紹介。
	70号 2013年4月	1100	関西支部にて特集記事を企画。企業と生活者の相互理解と信頼構築を目指した活動を続ける消費者支援機構関西のインタビュー記事を集めて掲載。
キャリアアップセミナー報告書	2013年3月	1000	2012年12月5日実施、内閣府・男女共同参画推進連携会議共催「キャリアアップセミナー」の報告書として発行。本セミナーを通じ、学んだこと、今後の自分自身の仕事への活かし方などを掲載。

※マスコミ等記事掲載

【所信表明関連】

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 2013年新春特集号	日本消費経済新聞社	2013年1月1日	「年頭所感」 代表理事 細島 芳 関西支部長 野口 美樹
消費と生活 (309号)	消費と生活社	2013年1-2月号	「生活者と企業のパイプ役として」 代表理事 細島 芳

ニッポン消費者新聞	日本消費者新聞社	2013年 1月1日	「生活者と企業のパイプ役を果たすために」 代表理事 細島 芳
-----------	----------	---------------	-----------------------------------

【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	2012年 6月	「震災で消費者意識に地域差」 2012年度関西支部記念講演会

【自主研究会連載】

誌名・タイトル	社名・団体名	掲載日	タイトル
消費者情報	(財)関西消費者協会	2012年10月号	「生活力アップ豆知識 vol.5」 食品の賞味期限をあなたはご存知ですか？
	(財)関西消費者協会	2013年4月号	「生活力アップ豆知識 vol.6」 暮らしの中に潜む危険

【その他：業界誌】

誌名・タイトル	社名・団体名	掲載日	タイトル
あどばいざあ	(財)日本産業協会	季刊 第122号	「活躍する消費生活アドバイザーとして」 日本ヒープ協議会会員 野田 郁子
消費者情報	(財)関西消費者協会	2012年5月号	「ACAP&HEIB 消費者対応部門の足跡 と意義」 日本ヒープ協議会 2011年度代表理事 高野 逸子

5. 調査グループ

第9回「働く女性と暮らしの調査」の実査を行い、報告書作成を行った。

(1) 活動形態

- ・調査の運営グループメンバーと調査の分科会メンバーとがほぼ同じのため、分科会の日程で活動を行うこととした。その際、調査経験者・マーケティング経験者などに参加いただいた。

(2) 調査企画書の作成

- ・調査企画書を作成するにあたり、調査の背景、調査目的・調査対象、調査手段について分科会メンバーでディスカッションを実施し、今後の活動基本パターンとなる構成要素率を定めた。
- ・継続性を重視した「定点部分」と調査時のテーマ性を重視した「各回可変部分」を2つの柱とし、それぞれの割合や調査票の質問項目等を選定・作成した。

(3) 調査票の作成

- ・実査にあたり、2012年予算に謝礼品の費用が計上されていなかったため 理事会で謝礼品費用の追加について承認された。

(4) 企画

- ・調査企画書をもとに定点調査部分と可変調査部分にメンバーを分けて検討を行った。先輩ヒープの落合氏、藤田氏からのご意見も含めて調査票に反映した。

(5) 調査の実施

- ・ヒープHP内にアンケート調査のページを2012年12月3日～2013年1月7日に開設し、インター

ネット調査を実施した。一部アクセスできない方に対しては書面での送付を依頼した。

- ・ヒーブ会員1人あたり10人の協力者を依頼し715名の有効回答を得た。
- ・回答数を高めるために調査期間を2013年年始まで延長したが、回答数の伸びは少なかった。

(6) 報告書の作成

- ・調査項目について担当ごとに集計と報告書の作成を行い、分科会メンバーと先輩ヒーブ深川氏とで検討を行った。
- ・九州支部の岩井支部長に報告書の表紙を依頼し、新しいデザインで作成。ダイジェスト版を作成することで、広く社会に発信するツールとした。

【支部活動】

1. 関西支部

本年度は「日本ヒーブ協議会の原点再考－会員・企業の更なるネットワーク構築を目指して－」をテーマに、各活動に取り組んだ。設立時の先輩ヒーブを迎えた原点再考についての意見交換や、オリジナリティのある企業見学会などの活動に加え、ACAP様との合同月例研究会の共催や、九州・東京との合同月例では、神戸市の荒木 武文氏に「神戸市の消費者教育の取り組み」についてご講演いただくなど、他団体や行政との協働活動も行った。

会員全員による月例研究会の運営において、今期、各月ごとに設けたリーダーを中心に活動し、組織運営についてのスキルアップも図れた。

【関西支部運営委員】

支部長	野口 美樹	／(株)ダスキン
副支部長	山本 千草	／パナソニック(株)
	小又 美智	／(株)みつかん

<活動実績>

(1) 月例研究会活動

①月例研究会

- ・会員一人ひとりがヒーブ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様々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なテーマ設定を行い、研究会活動を行った。
- ・企業見学は、通常では見学できないヒーブならではのコースを設定いただくとともに、見学先の社員の皆さまとのディスカッション等、有意義な活動を行うことができた。
- ・9月の合同月例では、神戸市の消費者教育の取り組みについてご講演頂く等、行政とも積極的に連携した。

②「運営スタッフ」制度

- ・昨年に引き続き、「会員全員による月例研究会の運営」を目指し、全員が「運営スタッフ」に登録。月ごとに担当を決め、企画立案から報告書作成まで推進し、運営業務への理解を深めるとともに、会員間のコミュニケーションをより深め、相互に影響しあえる関係を構築することができた。
- 今年度は、関西支部の運営方法としても定着した。

③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。

【月例研究会・公開講座】

	実施日・会場	会の名称	講演テーマ・講師	出席者数
1	5月31日(木) 中之島公会堂	支部大会 記念講演 (公開講座) 懇親会	◆「新たな“気づき”がサービスを変える ～行動観察から見える新たな視点～」 大阪ガス行動観察研究所 主任研究員 大西 道隆氏 ◆「パラダイム転換期の生活意識調査」 (株)エルネットリサーチ&プロモーション推進部 マネージャー 芥子 玲子氏 ◆名刺交換会	大会 17名 講演会 43名 懇親会 25名
2	6月20日(水) (株)ダスキン	第1回 月例研究会	◆ガイダンスミーティング ◆「ヒーブの原点再考」 ～生活者と企業を結ぶ HEIB について～ サントリービジネスエキスパート株式会社 お客様リレーション本部 顧問 近藤 康子氏(第11期会長) 株式会社アンデルセンサーサービス 代表取締役社長 萱島 頼子氏(関西16期支部長)	講演会 17名
3	8月3日(金) (株)ダスキン	第2回 月例研究会	◆「“ネットワーク構築に役立つ” コミュニケーショントレーニング」 npo 法人 日本人間関係心理士協会 理事 山本 律江氏 ◇ワークショップ	講演会 17名
4	9月21日(金) 神戸市生活情報 センター 神戸税関	第3回 合同月例 研究会	◆「神戸市の消費者教育の取組み」について 神戸市市民参画推進局市民生活部 消費生活課 課長 荒木 武文氏 ◆神戸税関見学 ◆ふれあいディナー(懇親会)	講演会 17名 懇親会 13名
5	10月4日(日) 関西グリコ(株) 江崎グリコ(株)	第4回 月例研究会 (企業見学 会)	◆「会社を“元気にする”社員の活用方法」 関西グリコ株式会社 社長 鈴木 正美氏 ◆関西グリコ株式会社 工場見学	講演会 21名 見学会 18名
6	11月27日(火) OMMビル	第5回 ACAP/ヒーブ 合同研究会	◆「ワコール お客様センターの取組み ～新米センター長 奮闘記～」 (株)ワコール 葛西 順子氏 ◆「企業における様々なコミュニケーション活動 を経験して」 “伝える”と“伝わる”のギャップを考える ヒーブ特別会員 (株)コア 深川 幸子氏 ◆「都市魅力マーケティング」 元大阪府都市魅力創造局 副理事 兼 都市魅力課長 中村 あつこ氏	講演会 91名 (ヒーブ17名)
7	1月18日(金) 第一生命保険 (株)大阪コール センター	第6回 月例研究会 (企業見学 会)	◆「お客さまの声を活かした活動」 ～第一生命コールセンターの機能と役割～ 第一生命保険(株)コールセンター統括部 大阪コールセンター 畑野 宏氏 濱崎 裕美子氏 ◆大阪コールセンター見学 ◆交流会	講演会 17名 交流会 15名

	実施日・会場	会の名称	講演テーマ・講師	出席者数
8	2月14日(木) 日本ハム(株)	第7回 月例研究会	◆今期の振り返りと来期の活動・運営について ＜情報共有とディスカッション＞	研究会 14名
9	3月14日(木) 第一生命保険 (株)大阪コール センター	第8回 月例研究会	◆ヒーブ会員の仕事紹介 「ブランドビジョン実現のための広報・CSR活動」 住友生命保険相互会社 調査広報部 大阪広報センター 松島知子氏 「ミツカングループにおけるVOC(お客様の声)の活用」 株式会社みつかん 管理部 品質環境部 お客様相談センター 小又美智氏 ◆ふれあいランチ	講演会 15名 ランチ 15名

*上記の他、12月の内閣府との男女共同参画事業ヒーブキャリアアップセミナーは東京の活動に記載

(2) 自主研究会活動

「お客様コミュニケーション技術研究会」において、2回の研究会を開催し下記の活動を展開した。

① 消費者情報』への記事の掲載 “生活力アップ豆知識”

・昨年に引き続き、関西消費者協会発刊『消費者情報』に「情報カード活動報告書」の内容を掲載した。今後も継続して記事掲載を予定している。

[2012年10月号]生活力アップ豆知識 vol.5

「食品の賞味期限をあなたはご存知ですか？」安心して美味しく、ご利用いただくポイントをお伝えします。

[2013年4月号]生活力アップ豆知識 vol.6

「暮らしの中に潜む危険」私たちの生活に身近にある家電製品。

その電源コードも使い方を誤ると、思わぬ事故につながります。あなたは、正しく使用されていますか？

② 電話対応の勉強会

③ 会員間の情報交換

(3) 広報活動

・他団体・行政・消費者教育学会との交流により、ヒーブ協議会の情報発信や、合同月例会、消費者教育活動の企画などを行った。(5)を参照。

・レポートヒーブ70号の作成にあたり、特集記事の企画立案に加わり、取材も担当した。

(4) 組織活動

① ガイダンスミーティング

・通年は新入会員のみを対象としているが、今期は原点再考のテーマに基づき、会員全員で「ガイダンスミーティング」を実施し、情報の共有を行った。

② 情報交換会実施

・今年度は「ふれあいランチ」、「ふれあいディナー」を各1回、「訪問企業の方との交流会」を1回実施し、会員間、訪問企業との交流を図った。

(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

名称	主催	日時	参加者
日本消費者教育学会	役員会	4月3日(金)	野口 美樹
ACAP西日本支部 記念講演会	(社)消費者関連専門家会議 西日本支部	5月23日(水)	野口 美樹 山本 千草
日本消費者教育学会	役員会、支部研究・実践発表会	6月9日(火)	野口 美樹

名称	主催	日時	参加者
関西4団体合同企画会議	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ	7月26日(木)	野口 美樹 山本 千草
日本消費者教育学会	編集会議、消費者サロン	8月25日(土)	野口 美樹
関西4団体合同企画会議	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ	10月2日(火)	野口 美樹 山本 千草
関西4団体合同企画会議 (大学への消費者教育)	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ 神戸市	10月16日(火)	野口 美樹
「低炭素型サプライチェーンの支援」 第3回ラウンドテーブル	神戸大学大学院経営学研究科	11月6日(火)	野口 美樹 山本 千草
関西4団体合同企画会議 (大学への消費者教育)	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ 神戸市、関西学院大学	1月15日(木)	野口 美樹 山本 千草
関西4団体合同企画会議	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ	1月23日(水)	野口 美樹 山本 千草
第81回ワークショップ よみがえろう日本品質	神戸大学大学院経営学研究科 現代経営学研究所(RIAM)事務局	3月3日(日)	野口 美樹 山本 千草 川口 徳子
日本消費者教育学会	編集会議	3月28日(木)	野口 美樹

(6) 今後の課題

- ①今期の運営委員は理事3名で行った。今年も全会員で運営を行ったが、今期の月例運営はチームごとにリーダーを決め、理事はサポートにまわり、リーダー中心に進めていった。事前打ち合わせ、メールでの情報共有などにより、交流が深まり、組織運営のスキルも高まったが、メール量が増えたり、マニュアルにない情報が必要となったりした為、運営マニュアルを見直し、さらに効率化を図りたい。
- ②ヒーブ協議会への認知度アップのためにも、公開講座は参加費を安く(または無料に)し、集客を図りたい。
- ③時代変化に対応したヒーブ視点の育成、またそれを業務に活用をするために、ヒーブ会員ならではのスキルアップと異業種交流を活かした活動の取り組みが必要である。

2. 九州支部

この2年間取り組んできた“対話を生み出す場”づくりで、企業と生活者との間に表出する“対話”の中身を掘り下げる手法として、昨年は「ヒーブカフェ」を学んできた。本年度は今、企業・生活者にとって一番大切なものは何かを探るとき、生活者と企業の距離を縮めるために「伝える」というキーワードを導き出した。対話をするためにも、企業理念などを土台にしたメッセージ、信頼回復に向けたお客さまへのメッセージなど、生活者に伝え、社員に伝えるために、何をどう伝えるのかという、信頼の発信力を磨きたいと考え“伝える力”を磨く、伝える力のスキルアップに向けて、活動テーマを『2012“伝える力”が、企業を地域を生活者を変える』とした。そして、どこに対して訴えかけるのかを明確にし、昨年学んだヒーブカフェの手法などを用いながら、ヒーブ会員全体の力としていきたい。

加えて、支店経済でもある、九州支部会員の減少は、時代の変化とともに九州支部のこれからのビジョンの明確化を要請していると考え。積み重ねてきたパワーを大切に、情報発信を核とした交流を中心に、新規会員、賛助会員企業を増員できる努力を行うことを目的として活動した。

【九州支部運営委員】

支部長 岩井 美樹 / (有) リリアプロジェクト
副支部長 宮崎 和恵 / おおいたインフォメーションハウス (株)

<活動実績>

(1) 月例研究会活動

- ・年間活動テーマ「伝える力」と「原点回帰」を軸に、「共感」できる研究会を行い、ヒーブの良さを会員一人ひとりが体感できた。
- ・月例研究会を通して、会員同士の結束が高まった。

(2) 広報活動

- ・ヒーブのOB会員との連絡網を作成、交流の機会を設けた。
- ・県や市の男女共同参画担当者やマスコミへの連絡網を整理し、昨年度に引き続き交流を行った。

(3) 組織活動

- ・交代会員や入会者に対して、ガイダンスミーティングを行うとともに、ヒーブの魅力や活動の大切さを伝えた。

【月例研究会・公開講座】

	実施日・会場	会の名称	講演テーマ	参加者
1	6月19日(火) アクロス福岡円形 ホール	支部総会 公開講座 懇親会	◆「福岡ソフトバンクホークスの思いを伝える力は、これだ！」 新井 仁氏 福岡ソフトバンクホークスマーケティング(株)	47名/ヒーブ9名 (賛助会)・上司同僚12名・一般18名・招待5名・マスコミ3名
2	8月28日(火) 松楠居(福岡市)	月例研究会	◆キャリアアップセミナー① 「国際化する働き方～世界のパワフルな女性の働き方」丸野香代子氏 株式会社 談 取締役社長・ヒーブ会員企業	月例7名/ヒーブ5人・上司同僚1名
3	9月21日(金) 神戸市生活情報センター・神戸税関	第3回合同月例研究会 ふれあいディナー (懇親会)	◆神戸市の消費者教育の取組みについて 荒木 武文氏 神戸市市民参画推進局市民生活部消費生活課課長 ◆神戸税関見学	関西支部との合同九州支部より3名
4	9月25日(火) ボレボレ(福岡市)	ガイダンスミーティング		6名
5	10月3日(水) BIZCOLI (福岡市)	月例研究会 マスコミ懇談会	◆「働く女性たちへ、自分の可能性を信じよう！」 深川 幸子氏 株式会社コア・元花王株式会社シニアパートナー	21名/ヒーブ7名 (賛助会)・上司同僚3名・一般8名・マスコミ3名
6	11月14日(水) リリア プロジェクト	月例研究会	◆「IT勉強会 ワードプレスについて」 河津 一郎氏 インサイドアウト株式会社	7名/ヒーブ3名・上司同僚4名
7	12月11日(火) 松楠居(福岡市)	月例研究会 キャリアアップセミナー	◆「朝の簡単ビューティーアップ法&美肌づくり」 中野 ちさと氏 ミスユニバースビューティーキャンプ講師・審査員	9名 /ヒーブ5名・上司同僚2名・一般2名
8	1月27日(日) アーバン・オフィス天神	月例研究会	◆「マラソンミーティング」 今年度の活動振り返りと来期へ向けて	8名
9	3月2日(日) アーバン・オフィス天神	月例研究会	◆ファシリテーションによるマーケティング研究会	8名/九州7名・同僚1名

4. 今後の課題

(1) 月例研究会活動

- ・公開講座での受付の対応に工夫が必要。ヒーブ会員が講演を全員が聞けるような運営方法をとる。
- ・公開講座の出席者はヒーブの会員が8割だったことが、反省点。集客が不足していた。
- ・ヒーブ会員として価値のある活動でないと継続しない。
- ・美や健康についての月例は、社員同士で指摘しにくいからこそ、社内の参加呼びかけが必要。営業全員で聞いたり、会社でレポートをまわすなど、活用を図る方法をとる。
- ・小さい取り組みを何回もするより、大きな取り組みを3つほど行うのはどうか。
- ・ヒーブカフェは、目標がはっきりして明快。年に1度はご褒美のテーマを設け、達成感を共有したい。

(2) 広報活動

- ・ヒーブに、人を惹きつける魅力がある人が増えればよい。
- ・昨年に引き続き、マスコミ関係者との交流を深めることができた。
- ・福岡県ではFacebookによる女性活躍推進が大盛会であり、今後は積極的なITやSNSの活用なども検討していく必要がある。

(3) 組織活動

- ・合同月例参加によって、ヒーブの活動の明確化、スペシャリスト化が必要と感じた。
- ・会員が減少し続ける中、会則などの見直しにより、地域支部が参加しやすい環境づくりを検討する必要がある。

II. 組織

2012年度は、以下の役員および理事会、その下部組織にて運営を行うとともに、理事会を実施し、具体的な活動に取り組んだ。

【役員】

代表理事	細島 芳	第一生命保険 (株)
副代表理事	杉本 美穂	ライオン (株)
副代表理事	古舘 知寿子	味の素 (株)
理事	石黒 晶子	日本ハム (株)
理事	上木 尚子	(株) 東芝
理事	上田 稚子	(株) アンデルセン・パン生活文化研究所
理事	日下 美加	(株) 資生堂
理事	鈴木 千秋	(公財) 生命保険文化センター
理事	常見 真紀子	日本生命保険 (相)
理事	松居 幸代	サントリーホールディングス (株)
理事	野口 美樹	(株) ダスキン
理事	山本 千草	パナソニック (株)
理事	小又 美知	(株) みつかん
理事	岩井 美樹	(有) リリアプロジェクト
理事	宮崎 和恵	おおいたインフォメーションハウス (株)
監事	志保沢 久子	味の素ゼネラルフーズ (株)
監事	林 栄吏子	昭和産業 (株)

【運営グループ担当理事】

企画グループ	リーダー	細島 芳
研究会推進グループ	リーダー	古舘 知寿子
組織の活性化を図るグループ	リーダー	日下 美加
調査グループ	リーダー	上田 稚子
広報グループ	リーダー	杉本 美穂
関西支部	支部長	野口 美樹
九州支部	支部長	岩井 美樹

【会員数】2013年3月31日現在

正会員	104名
うち関西支部	19名
うち九州支部	8名
特別会員	20名
個人会員	8名
賛助会員	26社
休会	6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-jimukyoku@heib.gr.jp

辻村 智恵子 助川 文緒

2012年度 収支決算報告書

自 2012年4月1日
至 2013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
前 期 繰 越 金	2,455,462	2,455,462	0
会 費	6,780,000	6,384,000	396,000
正 会 員	6,600,000	6,240,000	360,000
個 人 会 員	180,000	144,000	36,000
入 会 金	70,000	70,000	0
正 会 員	60,000	60,000	0
個 人 会 員	10,000	10,000	0
賛 助 会 費	1,900,000	1,900,000	0
雑 収 入	1,030,000	1,061,261	△ 31,261
預 貯 金 利 息	1,000	3,031	△ 2,031
特 別 例 会 費	970,000	862,900	107,100
そ の 他	59,000	195,330	△ 136,330
収 入 合 計	9,780,000	9,415,261	
総 合 計	12,235,462	11,870,723	364,739

※ 特別例会費内訳

東京本部	596,500
関西支部	110,000
九州支部	156,400

<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）	4,530,000	3,664,284	865,716
企画活動	207,000	483,734	△ 276,734
研究会推進活動	2,700,000	1,901,146	798,854
組織の活性化を図る活動	279,000	245,019	33,981
広報活動	1,048,000	706,665	341,335
調査活動	296,000	327,720	△ 31,720
※地域別内訳			
東京	3,059,000	2,887,075	171,925
関西支部	1,050,000	406,829	643,171
九州支部	421,000	370,380	50,620
運 営 費	5,250,000	4,653,762	596,238
地代家賃	990,000	987,744	2,256
人件費	2,000,000	1,674,192	325,808
コンサルタント費	420,000	420,000	0
通信費	260,000	274,093	△ 14,093
交通費	610,000	380,620	229,380
会議費	10,000	9,450	550
消耗品費	65,000	107,873	△ 42,873
保守料	130,000	90,535	39,465
支払手数料	26,000	25,087	913
水道光熱費	70,000	70,033	△ 33
運賃	80,000	58,235	21,765
賃借料	477,000	474,600	2,400
租税公課	82,000	81,300	700
雑費	10,000	0	10,000
交際費	20,000	0	20,000
支 出 合 計	9,780,000	8,318,046	1,461,954
周年行事準備金		300,000	△ 300,000
剰 余 金	2,455,462	3,252,677	△ 797,215
合 計	12,235,462	11,870,723	364,739

貸借対照表

2013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	6,991	預り金	36,099
普通預金	11,991,945	未払費用	175,075
有価証券	1,150,161	前受金	878,000
前払費用	96,700	35周年行事準備金	1,000,000
電話加入権	72,800	基本金	7,752,746
保証金	76,000	前期繰越正味財産額	2,455,462
		正味財産増加額	1,097,215
合計	13,394,597	合計	13,394,597

正味財産増減計算書

(2012年4月1日～2013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	275,220
2. 負債減少額	821,995
増加額合計	1,097,215
II 減少の部	
1. 資産減少額	-
2. 負債増加額	300,000
減少額合計	-
当期正味財産増加額	797,215
前期繰越正味財産額	2,455,462
期末正味財産合計額	3,252,677

財産目録

2013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	6,991	未払費用 3月給与 助川文緒	81,205
普通預金 三菱東京UFJ銀行原宿支店	11,571,269	" " 辻村智恵子	83,370
" " (関西支部)	129,058	" レポートヒーブ表紙デザイン代	10,500
" ゆうちょ銀行 (九州支部)	100,318	前受金 翌期会費	878,000
" ゆうちょ銀行 (振替口座)	191,300	預り金 源泉所得税	36,099
有価証券 野村證券MMF	1,150,161	35周年行事準備金	1,300,000
前払費用 事務所家賃金杉きよ子	81,000	流動負債合計	2,389,174
流動資産合計	13,230,097		
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	13,378,897	負 債 合 計	2,389,174

監査報告書

定款第32条より2012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。

2013年4月4日

一般社団法人 日本ヒープ協議会

監事 林 栄吏子 

監事 志保沢 久子 