

## 2013年度事業報告書

(2013年4月1日～2014年3月31日)

### 2013年度 活動テーマ

#### 生活者と企業が共に成長する豊かな社会に向かって — ヒーブ視点マーケティングの実践 —

協議会設立 35 周年を迎えた 2013 年度は、上記活動テーマのもと、周年記念プロジェクトを立ち上げ、東京・関西・九州が一体となって、生活者と企業が共に成長する豊かな社会に向かう中での、ヒーブの真価を深堀する活動を行ってきた。

周年記念プロジェクト活動のひとつである、会員企業の「お客様の声を活かした取り組み 55 事例」の研究については、幅広い業種での取り組み事例を集結することにより、今の生活者の実像が見えてくるとともに、様々な企業におけるお客様の声を活かす取り組みのポイントについて理解を深めることとなり、ヒーブ視点マーケティングを学ぶことが出来た。一方で、当事例集は、生活者にお客様の声に真摯に取り組む企業の姿を知ってもらうツールともなり、消費者教育推進を掲げる行政や教育界からも高い評価を得ることができた。

また、もうひとつの側面のヒーブの役割、働く女性の躍進とその課題提起に関しては、5月に発行した「第9回 働く女性と暮らしの調査」を活用し、講演会や寄稿等で結果の認知度を高めるだけでなく、東京、関西・九州合同の各々の周年記念イベントにおいてもテーマとして取り上げて意見交換をし、自らの働き方を見つめ直す機会とした。

その他にも研究会推進としては、年間テーマとして①ヒーブの価値向上・会員活動活性化に向けたヒーブ発信の情報の提供、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、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、④会員一人ひとりの「スキル」「感性」を磨く、の4点に即して、会員の興味・関心が高いテーマを選択し、講演内容の充実を図った。

組織の活性化を図る活動としては、会員満足度向上を目指し、会員交流を充実させるとともに、活動の中で会員一人ひとりが協議会活動に参画する達成感やヒーブの価値を考える機会を創出した。

広報活動としては、周年記念としてヒーブの歩みをまとめるとともに、広報誌においてヒーブ会員と先輩ヒーブとの座談会や資格取得の実態調査などを取り入れるなど、協議会の認知向上や会員交流を目指した。

関西支部では、会員全員による月例研究会運営の継続実施の他、会員間のディスカッションの実施により、学んだ内容を振り返ることで自所属へフィードバックする事柄が明確になり、スキルアップにつながった。また、他団体や行政、教育界との交流により、協議会のプレゼンスの向上にも貢献した。

九州支部では、「コミュニケーション経営」など組織を活性化するための新たな情報を取り入れるとともに、これまで活動の中で蓄積してきた「ヒーブカフェ」の手法など、ファシリテーションのノウハウを東京・関西へ紹介し、協議会全体の能力向上に寄与した。

2013年度は、周年記念プロジェクト活動を軸に、ヒーブ視点とは何かを学び、会員全員が協議会の運営や研究活動に自分ごととして携わり、東京・関西・九州が一体感を持って活動を推進する場面ができたと思う。このヒーブ視点、推進力、ネットワークを会員各人が自分の武器として身に付け、生活者と企業とのパイプ役としての能力を向上し、使命を果たす協議会活動を続けていきたい。

2013年度代表理事 杉本 美穂

## I. 2013 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) 理事会の開催

理事会準備会	4月12日(金)		
理事会	4月25日(木)	5月9日(木)	6月4日(火)
	7月10日(火)	8月8日(木)	9月6日(金)
	10月10日(木)	11月12日(火)	11月28日(木)
	1月10日(金)	2月7日(金)	2月27日(木)
	3月7日(金)		

※12月の理事会については12月4日の周年記念講演会開催を踏まえ11月末に開催日を変更した。

##### (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27日(月)	平成25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	細島芳 (2012年度代表理事) 代表理事 杉本美穂
6月6日(木)	NACS 創立25周年記念式典	NACS	代表理事 杉本美穂
6月28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
9月13日(金)	男女共同参画推進連携全体会議	内閣府男女共同参画局	同上
11月15日(金)	消費者庁 阿南長官情報交換会	消費者庁・日本ヒーブ協議会	代表理事 杉本美穂 他ヒーブ会員9名
1月20日(月)	CG ネットフォーラム	特定非営利活動法人日本コーポレート・ガバナンス・ネットワーク	代表理事 杉本美穂
1月21日(火)	(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	代表理事 杉本美穂 副代表理事 上田稚子
2月25日(火)	全国消費者フォーラム	国民生活センター	同上
3月11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	代表理事 杉本美穂

上記についての詳細

#### 消費者庁 阿南長官との情報交換会 (11月15日 於：消費者庁)

日本ヒーブ協議会の活動を理解いただくため、情報交換会の機会を得て、消費者教育推進を中心として情報交換を行った。消費者教育推進について、当協議会に大きな期待が寄せられた。

消費者庁阿南長官の他、川口審議官、長谷川総務課長、片山消費生活情報課長、宗林消費者安全課長の他多くの担当者が参加された。

日本ヒーブ協議会側は、代表理事の他、現理事、理事経験者、特別会員など10名が出席した。

#### 全国消費者フォーラムについて (2月25日 於：アルカディア市ヶ谷)

周年記念活動の「お客様の声を活かした取り組み55事例」を中心として、日本ヒーブ協議会の活動を報告。

##### 【発表者】

- 高野 逸子 アブラック (周年記念プロジェクトリーダー)
- 川口 徳子 日本ハム(株) (周年記念プロジェクトサブリーダー)
- 市川 智子 ライオン(株) (周年記念プロジェクト 冊子作成リーダー)
- 吉川 由香 サントリービジネスエキスパート(株) (生活者と企業のギャップを探る分科会リーダー)

### (3) 平成 26 年度の消費者支援功労者表彰等候補者の推薦

消費者支援に貢献している会員を公募し、1 名の推薦手続きを 2013 年 11 月に行った。

### (4) 周年記念プロジェクトの実施

2013 年度、日本ヒーブ協議会は設立 35 周年を、関西支部は 30 周年、九州支部は 20 周年を迎えた。周年記念プロジェクトを発足させ、以下の 4 つの活動を中心に、本部、支部が一体となってヒーブの真価を深堀する研究・事業活動を展開した。

プロジェクトリーダー 高野 逸子 アフラック  
 プロジェクトサブリーダー 岩井 美樹 (有) リリアプロジェクト  
 プロジェクトサブリーダー 川口 徳子 日本ハム (株)

#### ①「お客様の声を活かした取り組み 55 事例」冊子の作成

「お客様の声」を重視し事業活動に取り組む企業への生活者の理解促進と、幅広い業界の事例研究からその声を活かすポイントへの理解を深めることを目的として、お客様の声を活用した会員企業の改善・開発事例集を作成。

第 1 部に有識者による鼎談、第 2 部にお客様の声を活かした会員企業の取り組みの 55 事例、第 3 部にヒーブ協議会の研究活動「わかりやすい表示の研究」報告を掲載した。1,000 部作成。

会員企業、行政、教育界、マスコミ、消費者関連団体等へ紹介、配布した。生活者、企業、行政が相互理解を深めるコミュニケーションツールとして高く評価された。今後も幅広く紹介していく。

##### 【プロジェクトメンバー】

市川 智子	ライオン (株)	磯村 奈生子	森乳コミュニケーション (株)
佐藤 深雪	常盤薬品工業 (株)	長澤 友美	はごろもフーズ (株)
青山 あいり	日本製粉 (株)	野口 美樹	(株)ダスキン

#### ②周年記念イベント

開催日： 2013 年 12 月 4 日 (水)

会場： 女性就業支援センター

参加者： 102 名

テーマ： 「これからのヒーブ活動の課題を探る」

第 1 部 <基調講演>

「現代の女性の働き方～フランスと日本の『当たり前』の違い～」

講師：上智大学 外国語学部フランス語学科 教授 ミュリエル・ジョリヴェ氏

<データディスカッション>

「第 9 回働く女性と暮らしの調査」の報告を元に、講師、参加者を交えて意見交換

第 2 部 情報交換会

##### 【プロジェクトメンバー】

渡辺 麻子	日本生命保険 (相)	鈴木 孝枝	アフラック
宇野 優衣	(株)かんぼ生命保険	鈴木 千秋	(公財)生命保険文化センター
奥田 直美	イオンリテール (株)	長谷川 尚子	日本電気 (株)
川村 綾	(株)明治	三田 まり子	(株)販売促進研究所
志保沢 久子	味の素ゼネラルフーズ (株)	宮木 由貴子	(株)第一生命経済研究所
注連本 あゆみ	第一生命保険 (株)		

#### ③消費者応援隊

企業における既存・開発中の商品の“商品力強化”の一助として、企業視点、生活者視点、女性視点で考察し、依頼元である企業に活用していただける情報提供を目的として、アンケート調査、ディスカッション、報告書作成。実施したのは、下記企業の 4 商品。

企業組合セールスレップ	バーバラちょうよう石鹸、クリーム
(株)クレール	トレルデスポンジ
(有)アールキューブエコ	米 (欣の香り)

【プロジェクトメンバー】

加藤 真由	トクラス (株)	常見 真紀子	日本生命保険 (相)
瀬島 真帆	サッポロビール (株)	西室 香里	(株)日清製粉グループ本社
石井 博美	TOTO (株)	花田 泉	クリエイティブオフィスビーンズ
臼木 淑子	(有)キッズ・プランニング	松居 幸代	サントリー食品インターナショナル (株)
小西 由布子	(株)談	山本 須賀子	(株)クレール

④「お客様対応基礎講座」の開催

2011 年度に分科会で作成した「電話対応マニュアル」をベースに、1 月 30 日に会員企業を中心に電話対応窓口の勤務年数の浅い人を対象に電話対応事例の講義とディスカッション講座を行った。

受講者数 17 名、企業数 11 社。

【プロジェクトメンバー】

大場 眞知子	(株)ゴールドウィン	民長 奈緒子	三菱自動車工業 (株)
高橋 由	タカナシ乳業 (株)	綱島 沙織	山崎製パン (株)
日下 美加	(株)資生堂	長岡 直美	雪印メグミルク (株)
阪本 恭子	アロン化成 (株)	細島 芳	第一生命保険 (株)
鈴置 由紀恵	日新製糖 (株)	八島 麻紀	大塚製薬 (株)
田端 則子	積水化学工業 (株)	山内 久子	キリン (株)

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て会員の積極的な参画意識を高めヒープメリットを実感するとともに、会員相互のコミュニケーション強化・支援を図った。

(1) 2013 年度 (第 11 回) 総会の運営

・議事

- 第 1 号議案 2012 年度事業報告
- 第 2 号議案 2012 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 2013 年度役員選任
- 第 4 号議案 2013 年度事業計画
- 第 5 号議案 2013 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	鈴木 聖子／明治安田生命保険 (相)
議長団	議長	山内 久子／キリン (株)
	副議長	市川 智子／ライオン (株)
	書記	磯村 奈生子／森乳コミュニケーション (株)
報告者	2012 年度事業報告	2012 年度代表理事：細島 芳／第一生命保険 (株)
	2012 年度決算報告	2012 年度会計：上田 稚子／(株) アンデルセン・パン生活文化研究所
	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 栄恵子／昭和産業 (株)
	2013 年度役員選任	選挙管理委員長：高野 逸子／アフラック
	2013 年度事業計画	2013 年度代表理事：杉本 美穂／ライオン (株)
	2013 年度予算計画	2013 年度会計：青山 あいり／日本製粉 (株)

## (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ヒーブの価値向上・会員活動活性化に向けたヒーブ発信の情報の提供
  - 6月 ヒーブ関西支部会員による、平成 25 年度消費者支援功労者表彰記念講演
  - 9月 ヒーブ調査グループリーダーによる、第 9 回調査結果報告
  - 3月 ヒーブ九州支部会員による、ファシリテーション力向上のための講演とワークショップの開催
- 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
  - 4月 消費者庁長官による講演
  - 7月 消費者庁消費生活情報課消費者教育第一係長による講演
- 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
  - 5月 VOC 活用への取り組みに関する講演
  - 10月 本業を通じた QOL 向上を目指した CSR 活動の講演
  - 1月 独自の工法で生産性の高い高品質な住宅を提供する企業の工場を見学
- ④会員一人ひとりの「スキル」「感性」を磨く
  - 11月 お客様対応スキルを高める講演
  - 2月 健康に働くための自分メンテナンスを図るための講演と改善プログラムの実演

## (3) 分科会の運営

本年度については、周年行事における分科会活動の集大成を発揮できるよう業務を推進した。

- 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
- 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、レポート作成

毎回アンケートを実施し、集計結果を理事会で報告した。毎回レポートを作成し、HPに掲載した。

## (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、10月、11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。1月に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24日(水) アルカディア 市ヶ谷	2013年 総会 公開講演会 情報交換会	◆「最近の消費者行政の動き」 ～地域における“協働”の推進を目指して～ 阿南 久氏/消費者庁 長官 ◆情報交換会	総会 49名 講演会 104名 情報交換会 33名
2	5月24日(金) 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」	◆「ネスレ日本における VOC 活用への取り組み」 田代 武志氏/ネスレ日本(株) VOC 推進室 室長 ◆2013年度運営ガイダンス	講演会 58名 ガイダンス 38名

3	6月25日(火) 女性就業支援 センター	月例研究会 セミ公開講座 運営Gミーティング 分科会 情報交換会	◆平成25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 「お客様視点のものづくり」～体制構築に向けて～ 川口 徳子氏/日本ハム(株) デリ商品事業部 商品販促部 販促企画課 マネージャー 日本ヒーブ協議会 関西支部 会員 ◆2013年度運営G・分科会活動キックオフミーティング	講演会 39名 運営G・分科会 36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 運営Gミーティング 分科会	◆「ヒーブ視点で消費者教育について考える」 ～消費者教育推進法施行によせて～ 米山 眞梨子氏/消費者庁 消費生活情報課 消費者教育第一係長 ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 43名 運営G・分科会 37名
5	8月28日(水)	運営Gミーティング 分科会	◆運営Gミーティング・分科会	運営G 38名 分科会 36名
6	9月25日(水) 明治安田生命保 険相互会社 (丸の内本社ビル)	月例研究会 セミ公開講座 運営Gミーティング 分科会	◆「第9回働く女性と暮らしの調査報告」 ～企業人として・生活者としての意識と実態～ 宮木 由希子氏/(株)第一生命経済研究所 主任研究員 日本ヒーブ協議会 調査グループリーダー ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 37名 運営G・分科会 32名
7	10月30日(水) 明治安田生命保 険相互会社 (新東陽町ビル)	月例研究会 セミ公開講座 運営Gミーティング 分科会	◆「『化粧のちから』を通じたQOLの向上」 ～資生堂の取り組み～ 日下 美加氏/(株)資生堂 お客様センター 日本ヒーブ協議会 理事 田中 美由紀氏/資生堂販売(株) 系列第1営業本部 ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 35名 運営G・分科会 35名
8	11月19日(火) 明治安田生命保 険相互会社 (新東陽町ビル)	月例研究会 セミ公開講座 運営Gミーティング 分科会	◆「お客様からのお申し出の現状と実態」 ～応対者が陥りやすい応対とは～ 川合 健三氏/K.コム.トレード 代表 ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 56名 運営G・分科会 36名
9	1月24日(金)	月例研究会 企業見学会	◆東京セキスイハイム工業(株) 蓮田工場 ・見学ガイダンス 「積水化学工業(株)の消費者対応について」 ・施設見学(モデルハウス・工場)	企業見学 36名
10	2月28日(金) 明治安田生命保 険相互会社 (新東陽町ビル)	月例研究会 分科会	◆「健康に働くための自分メンテナンス」 ～女性に多い悩み改善プログラム～ 中間 徳郎氏/日新製糖(株) 余暇開発本部 開発担当マネージャー 藤江 恭子氏/ドゥ・スポーツプラザ豊洲 ジム&プール ◆分科会(活動の振り返り)	講演会 32名 運営G・分科会 25名
11	3月12日(水) 明治安田生命保 険相互会社 (新東陽町ビル)	月例研究会 会員交流会 セミ公開講座 ワークショップ	◆ランチミーティング 「今年度ヒーブでつながった仲間の輪」 ◆「人間力を高めるファシリテーションの効用について」 岩井 美樹氏/(有)リアプロジェクト代表 日本ヒーブ協議会九州支部 副支部長 ◆ヒーブカフェ「ヒーブ協議会の存在価値とは？」 ファシリテーター： 岩井 美樹氏/同上 花田 泉 氏/クリエイティブオフィスビーンズ 日本ヒーブ協議会九州支部 支部長	会員交流会 34名 講演会 36名 ワークショップ 35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

- ・異業種交流のメリットを活かすために、会員名簿の情報更新を7月に行った。

#### (2) 定款及び定款施行規則の改定

- ・選挙活動に関する規則の見直しを検討した。

#### (3) 運営グループ（会員が協議会運営に参画）、35周年記念プロジェクト参加への推進

- ・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、全て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、プロジェクトメンバーの募集を行い、周年記念行事へ向けて活動時間を月例研究会の中に確保した。

#### (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、4回（4月・5月・12月・3月）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

- ・2014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	細島 芳	第一生命保険（株）
委員	東京	民長 奈緒子	三菱自動車工業（株）
委員	東京	吉川 由香	サントリービジネスエキスパート（株）
委員	東京	長嶋 正恵	大塚製薬（株）
委員	関西	大塚 礼子	アース製薬（株）
委員	九州	小西 由布子	（株）談

- ・選挙の結果、理事候補者15名が信任されたが、理事候補者1名の異動に伴う辞退があった。

### 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 HEIB?」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、ヒーブ会員と先輩ヒーブとの座談会や資格取得の実態調査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 HEIB?」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し、改訂を迅速に行った。

(3) ヒーブ仕事講座、生活講習の実施、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 「食品業界の現状と課題 ～生活者と企業の両視点から～」	2013 年 5 月 28 日	日本製粉 (株) 青山 あいり

【生活講習】

依頼元	テーマ	実施日	ヒーブ担当者
東京都消費生活 総合センター	「教員のための消費者教育講座 ライフサイクルゲーム」	2013 年 8 月 5 日 (飯田橋) 2013 年 8 月 7 日 (立川)	第一生命保険 (株) 細島 芳

【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
大阪府立大学	ロールモデルセミナー	2013 年 6 月 26 日	日本ハム (株) 川口 徳子
関西学院大学	消費者教育授業	2013 年 6 月 4 日	(株) ダスキン 野口 美樹
神戸学院大学	消費者教育授業	2013 年 10 月 28 日	第一生命保険 (株) 野中 淳代

※出版物・印刷物

名 称	発行年月	部数	内 容
レポートヒーブ	71 号 2013 年 12 月	1,100	先輩ヒーブを交えた座談会で、ヒーブ視点やネットワークの活かし方について語る。日本ヒーブ協議会 35 年の歩みも掲載。
	72 号 2014 年 4 月	1,100	「取得資格」に関する会員アンケート結果を元に、資格の仕事への活かし方やキャリアアップの実例を紹介。
第 9 回働く女性と暮らしの調査報告書	2013 年 5 月	800	2012 年 12 月調査を行った「働く女性と暮らしの調査」の報告書として発行。
お客様の声を活かした取り組み 55 事例	2013 年 12 月	1,000	35 周年記念プロジェクト活動として生活者と企業のパイプ役としての活動を一層深めるために、企業の改善取り組み事例集を発行。

※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 2014 年新春特集号	日本消費経済新聞社	2014 年 1 月 1 日	「年頭所感」 代表理事 杉本 美穂 関西支部長 野中 淳代
ニッポン消費者新聞	日本消費者新聞	2014 年 1 月 1 日	「年頭所感」 代表理事 杉本 美穂
消費と生活 (315 号)	消費と生活社	2014 年 1-2 月号	「生活者と企業のパイプ役として」 代表理事 杉本 美穂



【調査報告書関連】

新聞名・誌名	社名・団体名	掲載日	タイトル
経済広報	経済広報センター	2013 年 8 月	「働く女性の意識と行動の実態 ～第9回働く女性と暮らしの調査～」
オピニオン・プラス	ヒューマン・コミュニケーション研究所	2013 年秋号	「働く女性の意識と行動の実態 ～第9回働く女性と暮らしの調査～」

【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	(公財)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
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2013 年 10 月号	「生活力アップ豆知識 vol.7」 シートベルトのロック機構をご存知ですか？

【公開講座、その他】

誌名・タイトル	社名・団体名	掲載日	タイトル
ニッポン消費者新聞	日本消費者新聞	2013 年 5 月 1 日号	「日本ヒープ協議会、新役員決定」 「消費者支援功労者表彰」
消費生活新報	消費生活新報社	2013 年 5 月 1 日号	「2013 年度通常総会・公開講演会」
ニッポン消費者新聞	日本消費者新聞	2013 年 6 月 1 日号	「消費者問題はいま 提言 2013」 代表理事 杉本 美穂
職業研究	(社)雇用問題研究会	2013 年秋号	「しごとインタビュー」 代表理事 杉本 美穂
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2013 年 12 月号	「お客様の声を活かした取り組み 55 事例」の発行 35 周年記念プロジェクトリーダー 高野 逸子
消費と生活 (315 号)	消費と生活社	2014 年 1-2 月号	「仏女性も仕事と家庭の両立に悩み ヒープ 35 周年記念講演会」
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2014 年 3 月号	「消費者主権を目指して」 代表理事 杉本 美穂

5. 調査グループ

第9回「働く女性と暮らしの調査」の報告書作成と発表、プロモーション活動を実施した。

(1) 活動形態

- ・調査の運営グループメンバーは、今年度、周年記念講演会において「働く女性と暮らしの調査」を活用することから、周年記念イベントグループと共に講演会のマネジメントも実施した。

(2) 活動内容

活動内容としては、まず調査結果報告と調査結果に基づく講演として以下のものを実施した。

- ・総会における調査結果報告 (4 月)
- ・関西支部大会における調査結果報告 (5 月)
- ・関西支部月例研究会における調査結果報告 (7 月)
- ・東京月例研究会における調査結果報告 (9 月)
- ・周年記念講演会における調査結果報告とデータに基づく会場とのディスカッション (12 月)

また、調査結果の引用・掲載・執筆物としては現段階で把握しているものとして以下のものがある。

- ・経済広報 8 月号寄稿
- ・OPINION PLUS 秋号掲載
- ・中央出版「子ども資料年鑑」掲載
- ・第一生命経済研究所発信レポート（「企業で働く女性の生活マネジメント」2013. 6、「女性の就労継続に影を落とす介護問題」2013. 7、「男女共同参画社会は実現されているのか」2013. 8）における結果紹介と考察
- ・季刊「個人金融」2014 冬「現代女性の消費行動と意識」（調査結果引用）

## 【支部活動】

### 1. 関西支部

本年度は「生活者と企業が共に成長する豊かな社会に向かってーヒーブ視点マーケティングの実践ー」をテーマに、各活動に取り組んだ。関西支部 30 周年を記念した九州支部との合同月例会では「働く女性に必要なモノとは」をテーマにヒーブ Café を実施し、業種や職種を超えた交流ができた。また A C A P との合同月例研究会の共催では、アベノミクスの「3本の矢」の一つである女性活躍推進について理解を深め、行政から、それぞれの企業の立場からの視点で理解を深めた。

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	野中 淳代	／第一生命保険（株）
副支部長	鉄田 由美	／（株）アンデルセンサービス
	松島 知子	／住友生命保険（相）
運営委員	山本 千草	／パナソニック（株）

## <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研究会の最後にはディスカッションを行い、言語化できるような運営をした。
- ・企業見学は、その企業の理念に直接触れることができるため、大変有意義であった。
- ・10 月には関西支部 30 周年記念行事として、九州支部との合同でヒーブ Café を開催。東京の会員、他団体等から多くの方々に参加いただき、協議会への理解、交流が深まった。

#### 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、運營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。

#### 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。

④月例研究会でのディスカッション

・月例研究会の最後には、会員間のディスカッションを実施した。研究会で知りえた内容を振り返ること  
で自所属へのフィードバックする事柄が明確になり、スキルアップにつながった。

【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	◆ガイドンスミーティング ◆「現在の消費トレンドと消費者意識 ～そして、それを活かす」正しいマーケティングとは?～」 四元マーケティングデザイン研究室 代表 四元 正弘氏 ◆名刺交換会	大会 25名 講演会 58名 懇親会 20名
2	6月12日(水) 大阪経済大学	第1回 月例研究会	◆ふれあいランチ ◆<講演と心理ワーク> 「自分をいたわり、大切にしながら働いていますか? ～ずっと続くイライラ・クヨクヨにはわけがある」 大阪経済大学 人間科学部教授 古宮 昇氏 ◆ディスカッション	講演会 23名
3	7月12日(金) エル・おおさか	第2回 月例研究会	◆<消費者支援功労者表彰受賞記念講演> 「お客様視点のものづくり」体制にむけて 日本ハム(株) デリ商品事業部 商品販促部 販促企画課 マネージャー 川口 徳子氏 ◆<調査報告> 「第9回働く女性と暮らしの調査報告 ～企業人として・生活者としての意識と実態～」 日本ヒーブ協議会 調査Gリーダー 宮木 由貴子氏 ◆ディスカッション	講演会 38名
4	9月10日(金) キューピー(株)	第3回 月例研究会	◆<工場見学・手作り体験・講演会> 「会社概要」 キューピー(株) 伊丹工場 執行役員 工場長 時任 久雄氏 「夢多」採り推進活動 チームリーダー 徳重 照美氏 「ファインケミカル部門の素材高度活用」 営業部 大阪営業所 坂本 和加子氏 ◆ディスカッション	講演会 22名
5	10月25日(金) ホテル日航大阪	第4回 合同月例研究会 30周年記念行事	◆「ヒーブCafe ～働く女性に必要なモノとは～」 ファシリテーター：九州支部 花田 泉氏 岩井 美樹氏 ◆情報交換会	ヒーブCafe 21名 情報交換会 32名
6	11月25日(火) OMMビル	第5回 ACAP/ヒーブ 合同研究会	◆<基調講演> 「女性の活躍推進に向けて ～女性が働きやすい環境を整え、社会に活力を取り戻す～」 内閣府 男女共同参画推進課長 小林 洋子氏 ◆<パネルディスカッション> 「女性がいきいき活躍できる職場～企業と職場の成長戦略～」 (株) シーボン 中沢 ひろみ氏 小林製薬(株) 村上 直紀氏 第一生命保険(株) 野中 淳代氏	講演会 23名 (ヒーブ関係者のみ)

7	1月24日(金) (株)ノーリツ コンタクトセンター	第6回 月例研究会 (企業見学会)	◆<講演会> 「お客様の声の活用のしくみ」 「お客様の声からの改善事例」 (株)ノーリツ 品質保証推進統括部 お客様まぶ 点検センター 参事 大浪 善弘氏 ◆コンタクトセンター見学 ◆交流会 ◆ディスカッション	講演会 19名
8	2月20日(木) 叶匠壽庵 寿長生の郷	第7回 月例研究会	◆体験(和菓子作り) ◆講演会 「おもてなしの心が商品をつくる」 叶匠壽庵 顧問 岩岡 和男氏	講演会 16名
9	3月20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	◆「ヒーブの消費者教育 大学講義の事例発表 ～企業と生活者をつなぐ～」 (株)ダスキン 野口 美樹氏 ◆今期の振り返りと来期の活動・運営についての意見交換会	講演会 11名

\*上記の他、12月の周年記念講演会「これからのヒーブ活動の課題を探る」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、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。

[2013年10月号] 生活力アップ豆知識 vol. 7

「シートベルトの正しい使用方法をご存知ですか？」

シートベルトにはロック機能があることを認識しましょう。

[2014年4月号] 生活力アップ豆知識 vol. 8

「スプレー缶の廃棄方法をご存知ですか？」

使い切ったスプレー缶の捨て方を正しく理解して、安全に廃棄しましょう。

### ②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。

## (4) 組織活動

### ①ガイダンスミーティング

- ・支部大会時に復帰した会員、新規会員にガイダンスミーティングを実施し、ヒーブについての理解を深めた。

### ②情報交換会実施

- ・今年度は「ふれあいランチ」を2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・編集委員会	4月21日(日)	野中 淳代 野口 美樹
大阪府立大学 IRIS任命式・ロールモデルセミナー	大阪府立大学 女性研究者支援センター	5月26日(日)	野中 淳代 森田 千恵

関西学院大学講義		6月4日(火)	野口 美樹 野中 淳代 鉄田 由美 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8日(土)	野中 淳代
関西4団体合同企画会議	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ	7月10日(水)	野中 淳代 野口 美樹 山本 千草
関西4団体合同企画会議(反省会) (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	8月1日(木)	野中 淳代 野口 美樹 山本 千草
日本消費者教育学会	消費者サロン	8月3日(土)	野中 淳代
KC' Sシンポジウム		9月17日(火)	野中 淳代 山本 千草
神戸学院大学講義	神戸市	10月28日(月)	野中 淳代 山本 千草 野口 美樹
NACS 講演会	NACS	11月28日(木)	野中 淳代

## (6) 今後の課題

- ① 今期の支部運営は理事3名(期中で1名が産休)、運営委員1名で行った。全会員運営参加を目的として月例研究会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、リーダー中心に運営進めていった。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、効率化を図った。来期は運営にかかる役割分担を明確にし、更なる効率化が課題である。
- 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、集客を図った。
- 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

2012 度に学んだヒーブカフェの手法などを用いながら活動を続けてきた九州支部は、そのノウハウを東京・関西へフィードバックすることができ、非常に有意義な一年を終えることができた。九州支部内の活動もそのほとんどが、ファシリテーションを生かし、ディスカッションやアイデアの交換、そして次なるものへとつなげる方法で月ごとのテーマと向き合ってきた。その集大成となったのが、2月に開催したマラソンミーティングである。ここでは2014年度に向けての九州支部の課題や、ヒーブ協議会が持つ課題などについて深く掘り下げることができた。残念ながら年度頭の大きな目標に掲げていた「マーケティング研究会」の立ち上げについては未だ準備段階であるが、これからの目標の一つとして引き続き活動を続けていく。

### 【九州支部運営委員】

支部長 花田 泉 / クリエイティブオフィス ビーンズ  
副支部長 岩井 美樹 / (有) リリアプロジェクト

## <活動実績>

### (1) 月例研究会活動

少ない人数の中で、無理なく活動できるようにコンパクトな研究会実施を目指し、また、他団体との共催も試みた。

## (2) 広報活動

- ・ヒーブのOB会員との連絡網を見直し、交流の機会を確立した上で、サポートや広報活動をお願いした。  
具体的にはメールアドレスの見直しとメーリングリストの再構築に着手した。

## (3) 組織活動

- ・新入会員への「ガイダンスミーティング」実施を予定していたが、会員の日程が合わず、来期へ持ち越しとなった。
- ・会員企業の協議会に対する理解を高めるために、公開講座においては興味を抱ける内容とし、上司、同僚の参加を呼び掛けた。

## (4) マーケティング研究会

- ・九州支部の新しい試みとして企画したマーケティング研究会だったが、2013 年度の立ち上げがかなわず、次年度への課題として残された。「ヒーブ協議会」を広く知ってもらい、支部の活性化のための柱としてじっくりと企画立ち上げを目指していく予定。

### 【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(金) アクロス福岡 円形ホール	支部大会 公開講演会 懇親会	◆「企業を伸ばす女性のリーダーシップ ～求められるリーダー像とは～」 山本加津子氏/J-Win ネットワーク 事業担当部長 日本ヒーブ協議会特別会員 ◆トークセッション 山本加津子氏/同上 高野逸子氏/アフラックお客様サービス推進部審議役 ヒーブ協議会 2010・2011 年度代表理事 花田泉氏/2013 年度日本ヒーブ協議会九州支部長 月刊「クリーム」編集長	会員 7 名 全体 30 名
2	9月4日(水) 松楠居	第1回月例研究会	◆女性の働き方 「結婚・出産・子育て・仕事」を考える 大谷綾子氏/ホテルニューオータニ博多 マネージメントサービス部 マネージメントサポート広報担当, 日本ヒーブ協議会 個人会員 権藤玲子氏/西日本鉄道(株) 商業レジャー事業部 ソラリアステージ 九州支部OG	会員 6 名 全体 7 名
3	11月21日(木) 大名	第2回月例研究会 公開講演会	◆人材を育てる! 組織が伸びる! 「コミュニケーション経営」 ワールドカフェ・ワークショップ 情報伝達の仕組み・「情報伝達がうまくいくためのコツ」 平山 猛 氏 (ファシリテーター) 「組織を元気にするコミュニケーション経営」 西嶋恵理子氏/(有)元気デザイン総合研究所代表取締役 「事例発表」 清水 歌織 氏/長崎県西諫早病院 看護部長 ◆歓談&交流会	会員 4 名 全体 80 名
4	2月22日(土) ～23日(日) 美奈宜の杜	第3回月例研究会 マラソンミーティング	◆講演会「日本を代表するシニアライフタウンを訪ねて～ テーマ:シニアライフを幸せにする7つの条件」 熊部幸則氏/西日本ビル(株) 営業部 ◆マラソンミーティング	会員 5 名
5	3月24日(月) 書齋リーブル	第4回月例研究会	◆「企業の中のダイバーシティの現状と課題」 野中淳代氏/第一生命保険(株) 大阪コールセンター 日本ヒーブ協議会 関西支部	会員 8 名

## II. 組織

2013 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、理事会を以下の通り実施し具体的な活動に取り組んだ。

### 【役員】

代表理事	杉本 美穂	ライオン (株)
副代表理事	上田 稚子	(株) アンデルセン・パン生活文化研究所
副代表理事	常見 真紀子	日本生命保険 (相)
理事	青山 あいり	日本製粉 (株)
理事	日下 美加	(株) 資生堂
理事	鈴置 由紀恵	日新製糖 (株)
理事	鈴木 聖子	明治安田生命保険 (相)
理事	田端 則子	積水化学工業 (株)
理事	宮木 由貴子	(株) 第一生命経済研究所
理事	野中 淳代	第一生命保険 (株)
理事	鉄田 由美	(株) アンデルセセンサービス
理事	松島 知子	住友生命保険 (相)
理事	花田 泉	クリエイティブオフィス ビーンズ
理事	岩井 美樹	(有) リリアプロジェクト
監事	志保沢 久子	味の素ゼネラルフーズ (株)
監事	三田 まり子	(株) 販売促進研究所

### 【運営グループ担当理事】

企画グループ	リーダー	杉本 美穂
研究会推進グループ	リーダー	日下 美加
組織の活性化を図るグループ	リーダー	常見 真紀子
調査グループ	リーダー	宮木 由貴子
広報グループ	リーダー	上田 稚子
関西支部	支部長	野中 淳代
九州支部	支部長	花田 泉

### 【会員数】2013 年 3 月 31 日現在

正会員	92 名
うち関西支部	20 名
うち九州支部	7 名
特別会員	21 名
個人会員	11 名
賛助会員	24 社
休会	4 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](mailto:heib-jimukyoku@heib.gr.jp)  
 辻村 智恵子 助川 文緒

## 2013年度 収支決算報告書

自 2013年4月1日  
至 2014年3月31日

一般社団法人 日本ヒーブ協議会

## 1. 一般会計

## &lt;収入の部&gt;

(単位：円)

科 目	予 算 額	決 算 額	増 減
前 期 繰 越 金	3,252,677	3,252,677	0
会 費	5,544,000	5,473,000	71,000
正 会 員	5,400,000	5,290,000	110,000
個 人 会 員	144,000	183,000	△ 39,000
入 会 金	115,000	80,000	35,000
正 会 員	90,000	60,000	30,000
個 人 会 員	25,000	20,000	5,000
賛 助 会 費	1,650,000	1,650,000	0
雑 収 入	1,201,000	746,986	454,014
預 貯 金 利 息	1,000	2,756	△ 1,756
特 別 例 会 費	1,050,000	505,300	544,700
そ の 他	150,000	238,930	△ 88,930
収 入 合 計	8,510,000	7,949,986	560,014
総 合 計	11,762,677	11,202,663	560,014

## ※ 特別例会費内訳

東京本部	244,500
関西支部	58,000
九州支部	70,000
講演会参加費	132,800



< 支出の部 >

(単位：円)

科 目	予 算 額	決 算 額	増 減
<b>活動費（東京・関西・九州合計）</b>	4,671,000	3,277,207	1,393,793
企画活動	500,000	271,047	228,953
研究会推進活動	2,640,000	1,972,936	667,064
組織の活性化を図る活動	285,000	69,287	215,713
広報活動	895,000	620,997	274,003
調査活動	351,000	342,940	8,060
※地域別内訳			
東京	3,491,000	2,493,501	997,499
関西支部	830,000	516,731	313,269
九州支部	350,000	266,975	83,025
<b>運 営 費</b>	5,294,000	4,866,835	427,165
地代家賃	990,000	987,744	2,256
人件費	2,000,000	1,765,070	234,930
コンサルタント費	420,000	420,000	0
運賃・通信費	280,000	284,441	△ 4,441
交通費	610,000	458,330	151,670
会議費	10,000	7,245	2,755
消耗品費	100,000	95,637	4,363
保守料	130,000	170,398	△ 40,398
支払手数料	25,000	23,935	1,065
水道光熱費	80,000	76,400	3,600
交際費	70,000	40,515	29,485
賃借料	477,000	456,120	20,880
租税公課	82,000	81,000	1,000
雑費	10,000	0	10,000
交際費	10,000	0	10,000
支 出 合 計	9,965,000	8,144,042	1,820,958
当 期 損 失	1,455,000	194,056	1,260,944
剰 余 金	1,797,677	3,058,621	△ 1,260,944
合 計	11,762,677	11,202,663	560,014

## 2. 特別会計

## &lt;収入の部&gt;

(単位：円)

科 目	予 算 額	決 算 額	増 減
35周年行事準備金取崩し	1,300,000	1,300,000	0
講演会参加費他	0	353,000	△ 353,000
収入合計	1,300,000	1,653,000	△ 353,000

## &lt;支出の部&gt;

(単位：円)

科 目	予 算 額	決 算 額	増 減
35周年行事	1,300,000	1,420,021	△ 120,021
支出合計	1,300,000	1,420,021	△ 120,021
剰余金	0	232,979	△ 232,979
合計	1,300,000	1,653,000	△ 353,000

## 貸借対照表

2014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	89,883	預り金	35,409
普通預金	10,652,972	未払費用	163,849
有価証券	1,150,849	前受金	896,000
前払費用	97,100	基本金	7,752,746
電話加入権	72,800	前期繰越正味財産額	3,252,677
保証金	76,000	正味財産増加額	38,923
合計	12,139,604	合計	12,139,604

## 正味財産増減計算書

(2013年4月1日～2014年3月31日)

(単位:円)

科 目	金 額
<b>I 増加の部</b>	
1. 資産増加額	
当期収支差額	38,923
2. 負債減少額	-
増加額合計	38,923
<b>II 減少の部</b>	
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	38,923
前期繰越正味財産額	3,252,677
期末正味財産合計額	3,291,600

## 財産目録

2014年3月31日現在

(単位:円)

科 目	金 額	科 目	金 額
<b>I 資産の部</b>		<b>II 負債の部</b>	
1. 流動資産		1. 流動負債	
現 金 手許有高	89,883	未払費用 3月給与 助川文緒	78,270
普通預金 三菱東京UFJ銀行原宿支店	10,259,887	"          " 辻村智恵子	85,579
"          " (関西支部)	103,985		-
"    ゆうちょ銀行 (九州支部)	97,800	前受金 翌期会費	896,000
"    ゆうちょ銀行 (振替口座)	191,300	預り金 源泉所得税	35,409
有価証券 野村証券MMF	1,150,849		
前払費用 事務所家賃金杉きよ子	81,000	流動負債合計	1,095,258
"    関西支部大会会場費手付	16,100		
流動資産合計	11,990,804		
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	12,139,604	負 債 合 計	1,095,258

## 監査報告書

定款第32条より2013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。

2014年4月4日

一般社団法人 日本ヒーブ協議会

監事 志保沢 久子 

監事 三田 まり子 