

2014 年度事業報告書

(2014 年 4 月 1 日～2015 年 3 月 31 日)

2014 年度 活動テーマ

ヒーブ視点での新しい価値創造
—生活の質の向上をめざして—

2014 年度は上記活動テーマのもと、前年の 35 周年記念プロジェクトの活動で得た連帯感を活かし記念誌である「お客様の声を活かした取り組み 55 事例」を活用した講演を 外部から依頼を受け 10 回実施。直接生活者に消費者市民社会につながる企業と生活者の在り方を伝えるとともに、行政や学校、有識者、関連消費者団体などにも幅広く取り組み内容を共有した。 これら異業種での取り組み事例を集結することで、会員企業内でもお客様の声を活かす取り組みポイントについて理解を深めることとなり、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、働く女性としてのヒーブの役割としては、9 月に千代田区と共催で男女共同参画推進シンポジウムを行うことで課題を提起している。これからは女性だけでなく、男性も一緒に子育て支援、ひいてはワークライフバランスにつながる働き方を考える時代だと 先進国である北欧に学び自分たちの仕事と生活の在り方を見つめるものとなった。

その他にも研究会推進として、①ヒーブ発信の情報の提供のための価値創造、②生活者と企業のパイプ役として行政・消費者関連団体との連携、③先進的な事例を学び、企業にフィードバックできる情報の提供、④会員のスキルアップなどのテーマを選択し、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、調査グループと連携して会員調査で現状把握し、会員の満足度 70%以上の結果を得た。また、会員一人ひとりが協議会活動に参画する達成感を得られる分科会活動の時間を増やし、会員交流を充実させて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、55 事例の講演活動や消費者委員会での意見交換発表した事例をリリースするだけでなく、1 年間の活動を広報誌でまとめ、実績を明確にし、会員企業へのフィードバックや協議会内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。また新たに 4 団体での合同月例の実施や行政、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、関西との合同月例会の実施並びに、すぐに役立つ「キャリアアップセミナー」などカリキュラムを充実させ、これまで活動の中で蓄積してきたファシリテーションのノウハウを活かした活動を行った。

2014 年度は前年に引き続きヒーブ視点での情報を集積しまとめることで、行政や各消費者関連団体に向けてヒーブ協議会をアピール。また月例会や分科会も連携した活動を通じて 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。

2014 年度代表理事 上田 稚子

I. 2014 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) 理事会の開催

理事会準備会	4月3日(木)		
理事会	4月17日(木)	5月9日(金)	6月5日(木)
	7月3日(木)	8月5日(火)	9月2日(火)
	10月9日(木)	11月6日(木)	12月4日(木)
	1月9日(金)	2月5日(木)	3月3日(金)
	3月24日(火)		

※3月は、総会の準備と事業計画確認のため、臨時理事会を行なった。

(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26日(月)	平成26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	杉本美穂(2013年度代表理事) 代表理事 上田稚子
6月27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	代表理事 上田稚子
7月17日(木)	NACS 消費者支援功労賞記念行事	NACS	同上
9月16日(火)	消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会	消費者委員会	代表理事 上田稚子 副代表理事 鈴置由紀恵
10月3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	代表理事 上田稚子
9月19日(金)	JDN キックオフシンポジウム	JDN	代表理事 上田稚子 監事 三田まり子
10月3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	代表理事 上田稚子
11月8日(火)	20周年記念シンポジウム	リーダーシップ111	同上
1月20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 上田稚子 関西支部 川口徳子
2月10日(火)	消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会	消費者委員会	代表理事 上田稚子 副代表理事 宮木由貴子
2月13日(金)	マインドアップセミナー	ACAP 企画委員会	代表理事 上田稚子 副代表理事 鈴置由紀恵
2月19日(木)	消費者志向経営トップセミナー	ACAP 経団連	代表理事 上田稚子
2月24日(火)	全国消費者フォーラム	国民生活センター	代表理事 上田稚子 副代表理事 宮木由貴子
3月30日(月)	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 上田稚子

上記についての詳細

消費者委員会 消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会

(9月16日 於：消費者委員会)

消費者基本計画の検証・評価と新消費者基本計画への要望について 5団体が発表し、意見交換。企業と行政のコミュニケーションが十分でない点を指摘し、消費者対応の実態調査を企業と行政で共有することが、信頼確保につながるとヒーブ協議会のスタンスをもとに発表。意見交換会では、消費者市民社会についてヒーブの活動との連携を示した。

(全国消費者行政ウォッチねっと、全国消費者団体連絡会、日本経済団体連合会、日本ヒーブ協議会、日本弁護士連合会)

消費者委員会 消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会

(2月10日 於：消費者委員会)

新消費者基本計画案への意見・要望等について

各団体のパブリックコメントが多いなか 時代にあわせて高齢者対応の現状を把握し対応の必要性を伝え、ヒーブ視点での企業事例の収集を提案。

(消費者関連専門家会議、全国消費者行政ウォッチねっと、全国消費者団体連絡会、全国消費生活相談員協会、日本経済団体連合会、日本産業協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、日本ヒーブ協議会、日本弁護士連合会)

全国消費者フォーラムについて (2月24日 於：アルカディア市ヶ谷)

テーマ：分科会「お客様対応講座」の取り組みを消費者教育の次世代の担い手を育てる活動として報告。ワールドカフェの手法を用いた取り組みが評価された。

【発表者】

鈴置 由紀恵 日新製糖株式会社 (副代表理事)
渡辺 麻子 日本生命保険(相) (分科会リーダー)
山内 久子 キリン(株)
宇野 優衣 (株)かんぽ生命保険

(3) 平成27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、団体を公募し、1名と1団体の推薦手続きを2014年11月に行った。今後日本ヒーブ協議会が団体として推薦を受けるためにも団体推薦も検討する。

(4) 消費者庁関連

消費者庁の長官等組織がかわり、ヒーブ協議会の認知をしていただくために訪問。

消費者調査課を窓口として情報交換を実施。

ヒーブの活動を知ってもらうと同時に、消費者庁の動きを知り、新たな活動につなげられる。

9月 4日

メンバー：日本ヒーブ協議会 代表理事 上田稚子 副代表理事 宮木由貴子 鈴置由紀恵
消費者庁：課長補佐 飯村久美子氏 制作調査員 虫本正志氏

12月 12日

メンバー：日本ヒーブ協議会 代表理事 上田稚子 副代表理事 宮木由貴子 鈴置由紀恵
消費者庁：課長補佐 飯村久美子氏 制作調査員 虫本正志氏 小林舞香氏

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ブ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) 2014 年度（第 12 回）総会の運営

・議事

第 1 号議案 2013 年度事業報告

第 2 号議案 2013 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 2014 年度役員選任

第 4 号議案 2014 年度事業計画

第 5 号議案 2014 年度予算計画

役割		担当
司会	総合司会	渡辺 麻子／日本生命（相）
	情報交換会司会	磯村 奈生子／森乳コミュニケーション（株）
議長団	議長	澤 みゆき／（社）生命保険協会
	副議長	遠藤 祐子／味の素（株）
	書記	宇野 優衣／（株）かんぼ生命保険
報告者	2013 年度事業報告	2013 年度代表理事：杉本 美穂／ライオン（株）
	2013 年度決算報告	2013 年度会計：青山 あいり／日本製粉（株）
	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：三田 まり子／（株）販売促進研究所
	2014 年度役員選任	選挙管理委員長：細島 芳／第一生命保険（株）
	2014 年度事業計画	2014 年度代表理事： 上田 稚子／（株）アンデルセン・パン生活文化研究所
	2014 年度予算計画	2014 年度会計：田端 則子／積水化学（株）

(2) 月例研究会の運営

2014 年度活動方針に基づき、各分野から講師を招いて内容の充実を図った

- ① “ヒーブ視点” を掘り下げ能力向上を図り、企業や社会に貢献できる活動
 - 8 月 「ワールドカフェ活用術」ワークショップの開催
 - 10 月 「イオンモール開発コンセプト」企業の見学会
 - 11 月 「行動観察からビジネスの未来を切り拓く視点での講演
 - 12 月 「増税下に消費者はどう動いたか 2014 年のトレンドを講演
- ② 生活者・企業・行政・消費者（関連）団体及び先輩ヒーブとの連携、社会への情報発信
 - 4 月 「お客様と経営を繋ぐしなやかな女性の働きかた」の講演
 - 5 月 「お客さま満足度向上に向けた取り組み」に関する講演
 - 6 月 「40 年を振り返り、今仕事が面白い」消費者支援功労者表彰受賞記念講演会
 - 9 月 「男女共同参画社会シンポジウム」千代田区と共催
- ③ 消費者関連行政機関や大学などの情報提供、企業及び協議会の取り組みを紹介
 - 7 月 消費者委員会の活動状況と企業との連携
 - 2 月 「消費者が安心して安全に暮らせる社会を目指して」の講演

④会員・賛助会員の確保及び安定的な組織運営体制づくり

- 1 月 ランチを取りながら会員同士の交流を実施
- 3 月 活動報告会&会員のお仕事 PR を実施

(3) 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。

(4) 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9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。10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17日(木) 都市センターホテル	2014年 総会 公開講演会 情報交換会	◆<総会> ◆<基調講演> ◆「お客様と経営をつなぐ、しなやかな女性の働き方」 折井 雅子氏/サントリーホールディングス(株) ◆情報交換会	総会 52名 講演会 120名 情報交換会 102名
2	5月23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 セミ公開講座 ガイドンスミーティング	◆「お客さま満足度向上に向けた取組み」 明治安田生命保険(相) 保険金部 「お客様の声」統括部 ◆2014年度運営ガイドンス	講演会 42名 ガイドンス 21名 運営方針説明 38名
3	6月24日(火) 日新製糖	月例研究会 セミ公開講座 運営Gミーティング 分科会	◆消費者支援功労者表彰受賞記念講演 「40年を振り返り、今仕事が面白い」 高野 逸子氏/アメリカンファミリー生命保険会社 ◆2014年度運営G・分科会活動キックオフミーティング	講演会 43名 運営G・分科会 38名
4	7月23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	◆「消費者委員会の活動状況と企業との連携」 黒木 理恵氏 内閣府消費者委員会 事務局長 ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 44名 運営G・分科会 32名
5	8月26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	◆「ワールドカフェ活用術」 萩原 なつこ氏/立教大学・社会学部社会学科 21世紀社会デザイン研究科 ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 47名 運営G・分科会 30名
6	9月30日(火) 日比谷図書文化 館	千代田区男女共同 参画社会推進事業 共催 シンポジウム	◆「働きたい 子育てしたい男女のワーク&ライフ」 <基調講演> 日本コロニーヘルヴ協会 イエンス・エンセンズ氏 積水化学工業(株) 黒田 亜希子氏(株) <パネルディスカッション> 藤本 和敬氏 日本生命保険(相) 原 仁氏 味の素ゼネラルフーズ(株) 綱島 沙織氏 山崎製パン(株)	講演会 127名

7	10月24日(金)	月例研究会 企業見学会	◆「イオンモール幕張新都心開発コンセプトについて」 東(あずま)政史氏/ イオンモール(株) イオンモール幕張新都心 営業部長	企業見学 31名
8	11月18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	◆「『行動観察』からビジネスの未来を切り拓く」 腰野 孝史氏/大阪ガス行動観察研究所(株) 事業本部 マーケティングソリューション推進部長 ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 41名 運営G・分科会 30名
9	12月18日(木) 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	◆「増税下に消費者がどう動いたか 2014年の消費トレ ンドを振り返る」 北村 森氏/(株)ものづくり 代表取締役 商品ジャーナリスト ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 45名 運営G・分科会 34名
10	1月22日(木) 明治安田生命保 険相互会社 (新東陽町ビル)	月例研究会 運営Gミーティング 分科会	◆「ランチミーティング」 ランチをしながら会員同士で交流 ◆運営Gミーティング・分科会	ランチミーティング 19名 運営G・分科会 21名
11	2月18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	◆「消費者が安心して安全に暮らせる社会を目指して 消費相談の傾向と消費生活センターの役割」 前野 春枝氏/消費生活専門相談 柴田 恭子氏/消費生活専門相談 ◆運営Gミーティング・分科会	講演会 35名 運営G・分科会 31名
12	3月18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	◆「分代会活動報告会&会員お仕事PR」 ◆運営Gミーティング・分科会	分科会活動報告 31名 お仕事紹介 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

- ・会員数増加に向けた具体的な戦略活動構築に向けて、上田代表理事と共に先輩ヒープを訪問しご意見を伺い理事会で共有した。
- ・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5月に行った。

(2) 定款及び定款施行規則の改定

- ・選挙活動に関する定款施行規則を改訂した。(第9版、第10版)

(3) 運営グループ(会員が協議会運営に参画)

- ・5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。

(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、ランチミーティングを実施した。
(分会単位 6 月、全体 1 月) 及び分科会活動に菓子・飲料を提供し会員交流を図った。

(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、今年度の活動方針・運営 G・分科会活動について 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。

(7) 理事・監事選挙

- ・2015 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	杉本 美穂	第一生命保険 (株)
委員	東京	長嶋 正恵	大塚製薬 (株)
委員	東京	小林 優子	日本ハム (株)
委員	関西	野口 美樹	(株) ダスキン
委員	九州	小西 由布子	(株) 談

- ・選挙の結果、理事候補者 16 名、監事候補者 2 名が信任された。

(8) 分科会の運営

- ・本年度から分科会の運営を担当。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、生活の質の向上に必要な課題・問題点を共有化し、各グループ別報告会を実施した。

- ① 生活者と企業のギャップを探る
- ② お客様対応を考える
- ③ 働く女性と生活に関する調査・提言

- ・組織 G として分科会お客様対応 G と一体化して活動を実施した。お客様対応基礎講座を 2 回開催し、会員企業だけでなく消費者庁や一般企業に向けて情報提供を行った。

- ・お客様対応講座の開催

2015 年	1 月 16 日 (金)	実施	受講者数	24 名	企業数	13 社
2015 年	1 月 30 日 (金)	実施	受講者数	19 名	企業数	13 社

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 (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。月例会レポートも随時作成、会員の社内報告に活用しやすいように充実させた。

ヒーブ NEWS 発行

- ・2014 年 4 月 25 日：高野逸子さんが平成 26 年度消費者支援功労者表彰「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞しました。
- ・2014 年 9 月 16 日：『消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会』に 日本ヒーブ協議会が参加しました。

(3) 講演会等

講座名／主催	テーマ	実施日	ヒーブ担当者
前橋市消費者講座 ／前橋市	「お客様の声を活かした取り組み 55 事例」と「わかりやすい表示の研究」について	2014 年 5 月 19 日	アフラック 高野逸子 日本ハム (株) 川口徳子
消費者力アップ講座 ／神奈川県消費生活課	消費者の声・生活の視点を企業へ - 仕事と生活の両立の中で -	2014 年 6 月 28 日	アフラック 高野逸子
消費者教育学生セミナー ／日本消費者教育学会・ (独法) 国民生活センター	「企業と消費者のコミュニケーションと消費者市民社会の実現～お客様の声を活かした企業の取り組み55事例から～」	2014 年 8 月 18 日	アフラック 高野逸子
全国大会 ／日本消費者教育学会	消費者・企業の相互理解と協働へのコミュニケーションツール作り	2014 年 10 月 5 日	日本ハム (株) 川口徳子
消費者教育フェスタ in 堺 ／文部科学省	事例報告・パネルディスカッション・資料展示 (「お客様の声を活かした取り組み事例」より学ぶ)	2014 年 10 月 18 日	アフラック 高野逸子 日本ハム (株) 川口徳子
デザイン・ラウンジ ／武蔵野美術大学	“ライフデザイン研究”からみるデザインのヒント～生活環境の多様化とデザイン～	2014 年 11 月 4 日	(株) 第一生命経済研究所 宮木由貴子
消費者力アップ講座 ／神奈川県消費生活課	消費者の声・生活の視点を企業へ	2014 年 11 月 19 日	アフラック 高野逸子
全学部対象教養科目の授業「生活を創る」 ／和歌山大学	消費者が企業を変える！「商品を見る視点を学ぶ」	2015 年 1 月 22 日	日本ハム (株) 川口徳子
日本能率協会マーケティング総合大会 ／(一社) 日本能率協会	ライフスタイルの多様化と商品・サービス開発～お客様の声を活かした取り組み事例から見る「いまどき」～	2015 年 3 月 5 日	(株) 第一生命経済研究所 宮木由貴子
消費者教育フェスタ with 土曜学習／文部科学省	デモ授業「わたしたちの声が変える商品」・資料展示 (「お客様の声を活かした取り組み事例」の活用)	2015 年 3 月 22 日	アフラック 高野逸子 日本ハム (株) 川口徳子

※出版物・印刷物

名 称	発行年月	部数	内 容
レポートヒーブ	73 号 2015 年 4 月	1,000	今年度のヒーブ協議会の活動報告を詳細に紹介。ヒーブ会員の写真やコメントも多く掲載。

※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 2015 年 新春特集号	日本消費経済新聞社	2015 年 1 月 1 日	「年頭所感」 代表理事 上田稚子 関西支部長 山本千草
ニッポン消費者新聞	日本消費者新聞社	2015 年 1 月 1 日	「年頭所感」 代表理事 上田稚子
消費と生活 (No321)	(株)消費と生活社	2015 年 1・2 月号	「生活者と企業のパイプ役として」 代表理事 上田稚子

【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	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？
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2014 年 10 月号	「生活力アップ豆知識 vol.9」 洋服で“やけど”をする？

【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
消費と生活 (No317)	(株)消費と生活社	2014 年 5・6 月号	「社会とお客様の変化に対応して組織が進化」
保険毎日新聞	(株)保険毎日新聞社	2014 年 7 月 1 日号	「消費者支援で特命担当大臣表彰」 正会員 高野逸子
消費と生活 (No320)	(株)消費と生活社	2014 年 11・12 月号	「ワークライフバランスを考える 日本ヒーブ協議会・千代田区共催」
関西発！ 消費者市民社会の担 い手を育む	日本消費者教育学会 関西支部	2014 年改訂版	「生活者と企業の信頼ある関係を結ぶ」 関西支部
消費と生活 (No321)	(株)消費と生活社	2015 年 1・2 月号	「消費者関連 4 団体合同例会」 関西支部
消費者情報 (No459)	(公財)関西消費者協会	2015 年 3 月号	「2015 年度の展望を語る消費者主権 を目指して！」 代表理事 上田稚子
HEIB 講座 35 周年 記念誌	専修大学	2015 年	「35 周年記念よせて」 代表理事 上田稚子

5. 調査グループ

「第9回 働く女性と暮らしの調査」の再検討と、今後の調査グループとしての活動方針について抜本的な見直しを行ったほか、調査担当としてヒーブ内における各種調査の実施と集計作業を担った。

(1) 活動形態

- ・調査の運営グループメンバーは、基本的に分科会の調査グループメンバーを兼任し、分科会と連動して活動を行った。

(2) 活動内容

- ・分科会活動として「第9回 働く女性と暮らしの調査」の調査実施プロセスと結果の共有、課題の抽出を実施するにあたり、分科会活動と平行して組織としての全体的な活動方針や今後の有り方について検討を行った。
- ・千代田区との共催イベントにおいて、来場者アンケートの作成・入力・集計・分析・報告作業を行った。
- ・会員満足度調査（東京・関西）の作成・入力・集計・分析・報告作業を行った。
（結果の概要についてはレポートヒーブ73号に一部掲載）

【支部活動】

1. 関西支部

本年度は「ヒーブ視点での価値創造－生活の質の向上をめざして－」をテーマに、各活動に取り組んだ。お客様対応の現場の見学や工場見学後の意見交換会等、ヒーブならではのオリジナリティのある企業見学会などの活動に加え、初の関西消費者関連4団体（ACAP、NACS、全相協、ヒーブ）との合同月例会の共催し、各団体の活動を理解するとともに、他団体、行政等から多くの方々に参加いただき、協議会への理解、交流を深めることができた。

会員全員による月例研究会の運営において、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を図ることができた。

【関西支部運営委員】

支部長 山本 千草 / パナソニック(株)
副支部長 鉄田 由美 / (株)アンデルセンサービス
山下みどり / 日本ハム(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研究会後に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だけでなく、見学後の意見交換会等、ヒーブならではの企業見学会を開催することができ、大変有意義であった。
- ・10月には、九州支部との合同でTOTO企業見学を実施。11月には、初の関西消費者関連4団体（ACAP、NACS、全相協、ヒーブ）との合同月例会を共催し、他団体、行政等との交流を深めた。

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、組織運営スキルを身に付けるとともに、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、レポート等でまとめ、会員に報告し、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

・月例研究会後には、会員間のディスカッションを実施した。研究会で得た内容を振り返ることで自所属部門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30日(金) 大阪市 中央公会堂	支部大会 公開講演会 情報交換会	◆ガイドンスミーティング ◆「花王のユニバーサルデザイン」 ～超高齢化社会に向けての取り組み～ 花王株式会社 アクティブシニア事業センター マネージャー 横須賀 道夫氏 ◆情報交換会	ガイドンスMTG:3名 支部大会:17名 講演会:87名 情報交換会 :44名
2	6月20日(金) (株)ダスキン ダスキンスクール	第1回 月例研究会	◆ふれあいランチ ◆見方・見せ方・伝え方 ”あるある”からみるコミュニケーション (株)第一生命経済研究所 ライフデザイン研究本部 上席主任研究員 宮木由貴子氏 ◆振り返りミーティング ◆会員のお仕事紹介 ◆運営マニュアル読み合わせ	ふれあい ミーティング:10名 講演会:12名
3	7月25日(金) 日本ハム(株)	第2回 月例研究会	◆「コカ・コーラウエスト株式会社のCSRへの取り組み」 コカ・コーラウエスト(株) CSR統括部 CSR推進部 鶴山 勝也氏 ◆振り返りミーティング ◆会員のお仕事紹介	講演会:18名
4	9月30日(火) ハウス食品(株)	第3回 月例研究会	◆「ハウス食品のお客様対応のご紹介」 「コールセンター見学」 ハウス食品(株) お客様相談部 次長 岩井 清治氏 ◆振り返りミーティング ◆会員のお仕事紹介	講演会:30名
5	10月17日(金) 18日(土) TOTO株式会社	第4回 九州・関西合同 月例研究会	◆TOTO 歴史資料館見学 ◆TOTO のショールーム見学、取り組みのご紹介 ◆「コミュニケーション経営」 (有)会社元気デザイン総合研究所 代表取締役 西嶋恵理子氏 ◆TOTO 工場リモデルフェア見学会	<関西支部> 歴史資料館学 :5名 講演会:5名 懇親会:4名 リモデルフェア見学:- 名
6	11月28日(金) OMMビル	第5回 4団体 (ACAP/NACS/全 相協/ヒープ) 合同研究会	◆「消費者市民社会の構築に向けた消費者教育の推進と 地域連携について」 消費者庁表 審議官 服部高明氏 ◆各団体講演:消費者教育に関して ●「事業者・事業者団体の消費者教育について～ACAP の取り組み」 公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP) 事務局長 清水きよみ氏 ●「日本ヒープ協議会定点調査より ー企業人として・生活者としての意識と実態」 社) 日本ヒープ協議会 関西支部 2012 年度支部長 野口美樹氏 ●「シニアライフを元気で楽しく暮らすために」 公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント	講演会: 18名

			協会 (NACS) 高齢社会を考える会代表 榎田キヌエ氏 ●「新入社員に必要な契約の知識と若者の 消費者トラブルについて」 公社) 全国消費生活相談員協会 関西支部長 澤村美賀氏	
7	12月18日(木) パナソニックセンター 大阪	第6回 月例研究会	◆「パナソニックセンター大阪のVOC活動」 パナソニックセンター大阪企画チーム 小林美和子氏 ◆ふれあいランチ「旬穀旬菜」(ロート製菓) ◆パナソニックセンター(ショールーム)見学	見学/講演会 : 11名 ふれあいランチ : 11名
8	1月30日(金) (株)日清製粉 東灘工場 阪神サイロ(株)	第7回 月例研究会 意見交換会	◆「日清製粉グループの消費者志向経営の取組」 (株)日清製粉グループ本社CR室 人見有紀氏 ◆「日清製粉グループにおける「お客様の声の活用」 (株)日清製粉グループ本社CR室主査 山下敦子氏 ◆日清製粉(株) 東灘工場、阪神サイロ見学	工場見学/講会 : 17名 意見交換会 : 16名
9	2月27日(金) 日本ハム(株)	第8回 月例研究会	◆自社の商品・サービスの紹介 ◆「今期の振り返りと来期の活動・運営について」	14名
10	3月26日(木) 第一生命保険 (株)	第9回 月例研究会 情報交換会	◆来年度の活動計画 ◆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～ (株) パーソナルデザイン 代表取締役 唐澤理恵氏	講演会: 21名 情報交換会 : 13名

(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。

今後も引き続き記事掲載を予定しているが、2015年10月掲載号以降は、広報グループ主体の活動に移行。

[2014年10月号]生活力アップ豆知識 vol.9

「洋服で“やけど”をする？」

ドライクリーニング溶剤での皮膚トラブルにご注意ください！

[2015年4月号]生活力アップ豆知識 vol.10

どこが違うの？「殺菌」と「除菌」

「塩素系漂白剤には除菌と表示してあるが、殺菌はできないの？」といった声を聞きます。

②会員企業(日本ハム)の展示会見学

③会員の情報交換

(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。

④情報交換会

・「支部大会」「3月度月例研究会」において情報交換会を実施、「ふれあいランチ」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	日本消費者教育学会	4月5日 (土)	野中 淳代 山本 千草
関西4団体合同企画会議	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ	4月30日 (水)	山本 千草 山下 みどり
NACS 西日本支部のつどい	日本消費生活アドバイザー・コンサル タント協会 (NACS)	6月8日 (日)	山本 千草
関西学院大学講義	神戸市、関西学院大学	6月10日 (火)	山本 千草 鉄田 由美 山下 みどり 野口 美樹 野中 淳代
日本消費者教育学会 役員会	日本消費者教育学会	6月14日 (土)	山本 千草
KC' S総会・記念シンポジウム	適格消費者団体特定非営利活動法人 消費者支援機構関西(KC' s)	6月21日 (土)	山本 千草
関西4団体合同企画会議	ACAP・NACS・全相協・ヒーブ	7月14日 (月)	山本 千草 山下 みどり
日本消費者教育学会 消費者教育サロン	日本消費者教育学会	8月4日 (月)	山本 千草 山下 みどり
関西学院大学 反省会・懇親会	関西学院大学	8月4日 (月)	山本 千草 山下 みどり
大学生の消費者教育 夏季集中講座	兵庫県、大学生協阪神事業連合	9月18日 (木)	野中 淳代
全相協 交流会	適格消費者団体 公益社団法人 全国消費生活相談員協会	11月8日 (土)	山本 千草
NACS 第36回 消費者問題懇話会	日本消費生活アドバイザー・コンサル タント協会 (NACS)	11月20日 (木)	山本 千草
日本消費者教育学会 総会・役員会	日本消費者教育学会	11月29日 (土)	山本 千草
神戸学院大学講義	神戸市、神戸学院大学	12月15日 (月)	山本 千草 山下みどり 野中 淳代 野口 美樹 川口 徳子
ACAP 新春講演会、賀詞交歓会	公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)	1月16日 (金)	山本 千草
NACS 講演会&会場まるごと座談会	日本消費生活アドバイザー・コンサル タント協会 (NACS)	1月31日 (土)	山本 千草
日本消費者教育学会 役員会・学習会	日本消費者教育学会	3月28日 (土)	山本 千草

(6) 今後の課題

- ① 今期の支部運営は理事3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を進めていった。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らない情報が必要となったりした為、運営に関する役割分担の明確化とマニュアルのブラッシュアップが必要。
- ② 月例研究会の開催日は、期初に年間計画を立案し、参加率の向上を目指す。
- ③ ヒーブ協議会への認知度アップに向け、公開講座、セミ公開講座を実施し、集客を図る。
- ④ 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

2014 年度 の九州支部は、会員増を目指し、さらに会員のスキルアップや企業へのフィードバックの具現化を目標とし、さまざまな月例研究会を実施した。具体的には、「これからの時代の働く女性に必要なスキルを探し、体験する、学びの一年」をスローガンに、多角的な月例研究会を実施。それを身につけることで、会員の資質も伸ばし、ひいては会員企業の成長を促せる企画を目指し、多彩な月例研究会を用意した。また、今期は合同月例研究会を実施。企業見学だけでなく、九州支部が訪れた企業で研究会を実施するなど、多角的な合同月例研究会となった。

【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. 研究会

(1) 月例研究会

- ・今期は公開講座 1、月例研究会 3、キャリアアップセミナー 1、そしてさらに合同月例研究会を実施した。
- ・月例研究会では、具体的なスキルアップ講座として開催し、会員の能力向上を目指した。

(2) 合同月例研究会

今期は、九州支部が担当した「合同月例研究会」。TOTO 歴史資料館を見学し、ディスカッションした後、会場を移動し、今度はヒーブ協議会九州支部メンバーによる「組織の管理職のための“コミュニケーション経営”」を九州支部・西嶋恵理子が講演した。この出前講座的研究会には、TOTO の社員 10 数名もご参加くださり、ヒーブ協議会の認知度アップにもつながっただけでなく、企業の中で会員の存在価値をあげることもつながり、双方に喜ばれた。

(3) キャリアアップセミナー

- ・九州支部としては久しぶりのキャリアアップセミナーを実施。仕事にすぐに役立つ英会話をヒーブなりのカリキュラムで開催し、たいへん好評だった。内容の濃さと、利用価値の高さが非常に好評で、次年度の開催要望が多かった。

2. 活動内容

(1) 月例研究会活動

- ・会員全員が運営に携わりつつも、役割を明確にするよう務めた。
- ・年間活動テーマのもと、少人数の会員数でできるよう公開講座 1 回、月例研究会を具体的なスキルアップ講座として開催し、会員の能力向上を目指した。また、回数を増やすことで会員同士の交流を深めた。結果、充実した活動を実感することができたと会員には好評だった。

(2) 広報活動

- ・マスコミとの交流会を計画していたが、今期は月例研究会の運営が忙しく、実施できなかった。

【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
1 5月28日(水) TKP 博多駅前 第一会議室	支部大会 公開講座 情報交換会	◆「これからの働く女性に必要なスキルとは？」 (パネリスト) 松田美幸氏／福岡地域戦略推進協議会 シニアフォロー 大谷綾子氏／ホテルニューオータニ博多、九州支部会員 上田稚子氏／(株)アンデルセン・パン生活文化研究所 生活研究室課長、 2014 年度日本ヒーブ協議会代表理事 (コーディネーター) 花田泉氏／クリム編集長、2014 年度日本ヒーブ協議会九州支部長
2 6月20日(金) 書齋りーぶる	月例研究会	◆「スキルアップセミナー～セルフプレゼンテーション～」 (ファシリテーター) 花田泉氏／クリム編集長、2014 年度日本ヒーブ協議会九州支部長
3 7月25日(金) ホテルニュー オータニ博多	月例研究会	◆「つながる、広がる、ヒーブ活用術～日本ヒーブ協議会の魅力に迫る」 上田稚子氏／(株)アンデルセン・パン生活文化研究所 生活研究室課長、 2014 年度日本ヒーブ協議会代表理事 ◆「お客様の声を活かした取り組み 55 事例」35 周年記念プロジェクト報告 岩井美樹氏／九州支部理事、(有)リアプロジェクト 代表取締役
4 9月19日(金) 書齋りーぶる	月例研究会	◆「ひと育ての先輩に聞く～“個”を活かす方法」 佐々木喜美代氏／日本ヒーブ協議会九州支部 OG。オフィススタディーズ代 表、NPO 法人アジアン・エイジング・ビジネスセンター上席研究員
5 10月17日(金) ＜第1部＞ TOTO 本社歴 史資料館 ＜第2部＞ TOTO 小倉第 二工場 10月18日(土) ＜第3部＞ TOTO 小倉第 二工場	合同月例研究会	◆＜第1部＞TOTO 歴史資料館見学会 ＜第2部＞組織の管理職のための「コミュニケーション経営」 (セミ公開講座) 西嶋恵理子氏／(有)元気デザイン総合研究所 代表取締役、日本ヒーブ九州 支部会員 フリーディスカッション ＜第3部＞ 工場リモデルフェア見学会
6 11月20日(木) on A TABLE 2階会議室	月例研究会 スキルアップセミナー	◆スキルアップセミナービジネス英会話初級編 「できるビジネスウーマンの自己紹介&仕事紹介」 前田 結花氏／英語通訳・翻訳者、大学非常勤講師(福岡大学・大学院、西 南学院大学)、Polestar Pilates マットインストラクター
7 2月28日(土) 天神 121 ビル 13階	「マラソンミー ティング」	◆マラソンミーティング ＜第1部＞「2014 年度の振り返り」 ＜第2部＞「2015 年度の活動についてファシリテーション」 ＜第3部＞「ワークショップ TOTO 取り説ブラッシュ UP」

II. 組織

2014 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	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	鈴置 由紀恵	日新製糖 (株)
副代表理事	宮木 由貴子	(株) 第一生命経済研究所
理事	青山 あいり	日本製粉 (株)
理事	鈴木 聖子	明治安田生命保険 (相)
理事	磯村 奈生子	森乳コミュニケーション (株)
理事	田端 則子	積水化学工業 (株)
理事	奥田 直美	イオンリテール (株)
理事	山本 千草	パナソニック (株)
理事	鉄田 由美	(株) アンデルセセンサービス
理事	山下 みどり	日本ハム (株)
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
理事	山本 須賀子	(株) クレール
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	上田 稚子
研究会推進グループ	リーダー	鈴木 聖子
組織の活性化を図るグループ	リーダー	鈴置 由紀恵
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	青山 あいり
関西支部	支部長	山本 千草
九州支部	支部長	花田 泉

【会員数】2014 年 3 月 31 日現在

正会員	87 名
うち関西支部	19 名
うち九州支部	7 名
特別会員	23 名
個人会員	11 名
賛助会員	21 社
休会	3 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

2014年度 収支決算報告書

自 2014年 4月 1日
至 2015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	3,291,600	3,291,600	0
会 費	5,934,000	5,367,000	567,000
正 会 員	5,700,000	5,205,000	495,000
個 人 会 員	234,000	162,000	72,000
入 会 金	40,000	30,000	10,000
正 会 員	30,000	30,000	0
個 人 会 員	10,000	0	10,000
賛 助 会 費	1,450,000	1,450,000	0
雑 収 入	551,000	1,023,065	△ 472,065
預 貯 金 利 息	1,000	2,566	△ 1,566
特 別 例 会 費	400,000	616,000	△ 216,000
そ の 他	150,000	404,499	△ 254,499
収 入 合 計	7,975,000	7,870,065	104,935
総 合 計	11,266,600	11,161,665	104,935

※ 特別例会費内訳

東京本部	297,500
関西支部	82,000
九州支部	59,500
講演会参加費	177,000

<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）	3,385,000	2,304,988	1,080,012
東京	2,410,000	1,621,225	788,775
企画活動	500,000	112,438	387,562
研究会推進活動	1,130,000	996,586	133,414
組織の活性化を図る活動	310,000	147,377	162,623
広報活動	420,000	364,824	55,176
調査活動	50,000	0	50,000
関西	675,000	463,150	211,850
九州	300,000	220,613	79,387
運 営 費	4,946,000	4,391,278	554,722
地代家賃	990,000	988,162	1,838
人件費	1,700,000	1,477,574	222,426
コンサルタント費	432,000	432,000	0
運賃・通信費	350,000	323,143	26,857
交通費	500,000	359,036	140,964
会議費	10,000	0	10,000
消耗品費	100,000	84,504	15,496
保守料	180,000	85,283	94,717
支払手数料	25,000	20,546	4,454
水道光熱費	80,000	84,110	△ 4,110
交際費	10,000	0	10,000
賃借料	477,000	456,120	20,880
租税公課	82,000	80,800	1,200
雑費	10,000	0	10,000
支 出 合 計	8,331,000	6,696,266	1,634,734
当 期 利 益	△ 356,000	1,173,799	△ 1,529,799
剰 余 金	2,935,600	4,465,399	△ 1,529,799
合 計	11,266,600	11,161,665	104,935

貸借対照表

2015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	60,449	預り金	35,715
普通預金	11,814,408	未払費用	275,604
有価証券	1,151,379	前受金	744,000
前払費用	98,428	基本金	7,752,746
電話加入権	72,800	前期繰越正味財産額	3,291,600
保証金	76,000	正味財産増加額	173,799
		ホームページ構築積立金	1,000,000
合計	13,273,464	合計	13,273,464

正味財産増減計算書

(2014年4月1日～2015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	1,173,799
2. 負債減少額	-
増加額合計	1,173,799
II 減少の部	
1. 資産減少額	-
2. 負債増加額	-
ホームページ構築積立金	1,000,000
減少額合計	1,000,000
当期正味財産増加額	173,799
前期繰越正味財産額	3,291,600
期末正味財産合計額	3,465,399

財産目録

2015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	60,449	未払費用 3月給与 助川文緒	88,520
普通預金 三菱東京UFJ銀行原宿支店	11,595,975	" " 辻村智恵子	87,084
" " (関西支部)	156,526	" " 関西支部研究会推進活動	100,000
" ゆうちょ銀行 (九州支部)	61,907	前受金 翌期会費	744,000
" ゆうちょ銀行 (振替口座)	-	預り金 源泉所得税	35,715
有価証券 野村證券MMF	1,151,379		
前払費用 事務所家賃金杉きよ子	81,000	流動負債合計	1,055,319
" 関西支部大会会場費手付	15,700		
" 東京支部研究会推進活動	1,728		
流動資産合計	13,124,664		
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	13,273,464	負 債 合 計	1,055,319

監査報告書

定款第32条より2014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。

2015年4月9日

一般社団法人 日本ヒーブ協議会

監事 三田 まり子



監事 志保沢 久子

