

## 2015 年度事業報告書

(2015 年 4 月 1 日～2016 年 3 月 31 日)

### 2015 年度 活動テーマ

社会の変化をとらえ、企業の中から社会へ  
—生活者視点で学び、考え、行動し、発信する—

2015 年度は、上記活動テーマのもと以下の内容を中心に活動を行った。

1. 2015 年度活動テーマにもとづき、分科会横断的な活動として『超高齢社会における企業の消費者対応』の研究を行い、会員企業の改善事例、お客様対応の実態、高齢消費者の実態の 3 方面から情報収集を行い、冊子の作成に取り組んだ。
2. 設立 35 周年の 2013 年に作成した『お客様の声を活かした取り組み 55 事例』を活用した講演会を 9 回実施し、消費者からの情報提供が企業活動の向上への重要なアクションであり、消費者の行動により企業が変わり、さらに社会が変わることを伝え、消費者市民社会の担い手を育む消費者教育を行った。
3. 研究会推進グループは、年間テーマや会員ニーズを反映し、消費者市民社会・消費者志向(2 回)、マーケティング・トレンド(2 回)、情報モラルとリスク管理(1 回)、超高齢社会の実態と課題(2 回)、リーダーシップ・マインドアップ(3 回)、企業見学(1 回)など、会員の能力・資質向上とスキルアップのための講演会を開催した。
4. 組織の活性化を図るグループは、新規会員獲得に向けて月例研究会の講演会を戦略的に活用することを提案し、聴講者のフォローを行った。会員一人ひとりが協議会活動に参画し達成感を得られる分科会活動の時間を増やし、「お客様対応を考える分科会」をサポートして「お客様対応基礎講座」を 2 回実施した。さらに、交流会を 2 回実施するなど、会員交流を充実させてヒープの価値を考える機会を創出した。
5. 広報グループは、環境の変化や時代の要請に応じて、協議会の存在・活動を効果的に広報し価値・認知度を高めるべく、ホームページのリニューアルを行った。外部での講演活動や会員の表彰などをリリースし、1 年間の活動を広報誌で実績を明確にし、会員企業へのフィードバックや認知向上を目指した。
6. 調査グループは、冊子『超高齢社会における企業の消費者対応～お客様の声を活かした取り組み 33 事例』の総括・校正および各種調査を担当し、従来の働く女性と生活に関する調査の範疇を超えた多角的な調査・提言活動を行い、成果を残した。
7. 関西支部は、会員全員による月例研究会の運営を実施し、企画・運営のスキルアップを図った。「超高齢社会」をテーマに公開ヒープセミナー開催して、他団体・行政等との交流を図った。スキルアップセミナーや企業見学など、会員が職場で実践できるスキル・知識を身につける講座を行った。
8. 九州支部は、「社会で、企業で、いま必要なスキルとは？体験から学ぶリアルな 1 年」をテーマに掲げてスキルアップに重点を置き活動した。分科会「ビジネス英会話」を 3 回行い、コミュニケーション表現を習得した。
9. 事務局をシェアオフィスに移転し、固定費の大幅削減を行った。運営費を抑えて、活動費を確保し会員にとって魅力的な活動を充実させるべく最適化を図った。

2015 年度は、年間テーマにもとづいて月例研究会・分科会を開催し、会員全員が協議会の運営や研究活動に主体的に携わり、東京・関西・九州が一体感を持って活動ができた。また、行政や大学・各団体への発信も積極的に行い、協議会をアピールすることができた。このヒープ視点、推進力、ネットワークを会員一人ひとりが身につけて能力・資質を向上し、企業・社会に貢献できる活動を続けていく。さらに、本年度の施策が、2016 年度以降の活動の基盤となり、40 周年に向けて発展するよう活動を深めていく。

2015 年度代表理事 川口 徳子

## I. 2015 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。

##### (1) 理事会の開催

理事会準備会	3月24日(火)		
理事会	4月17日(金)	5月12日(火)	6月10日(水)
	7月10日(金)	7月29日(水)	8月4日(火)
	9月4日(金)	10月8日(木)	11月6日(金)
	12月4日(金)	1月7日(木)	2月4日(木)
	3月3日(木)	3月30日(水)	

※7月は、事務局移転や研究会推進グループで緊急に議決すべき案件が発生したため、臨時理事会を行った。

※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) 『超高齢社会における企業の消費者対応～お客様の声を活かした取り組み 33 事例～』冊子の作成

分科会横断的な活動として、『超高齢社会における企業の消費者対応』の研究を行い、①会員企業における 33 件の改善事例、②企業のお客様対応現場の実態、③高齢消費者の実態の 3 方面から情報収集を行った。

さらに、積極的に外部の協力も仰ぎ、情報や分析の客観性を高めた。筑波大学の原田悦子教授と「みんなの使いやすさラボ(みんなの使いやすさラボ)」には、高齢者の声の収集にご協力いただき、認知心理学的視点からのアドバイスや知見をいただいた。また、当協議会の代表経験者を中心とした消費者力支援研究所の全面協力を得て、社会的な背景や高齢消費者の状況、提言などの執筆をいただいた。

3月31日発行で2,000部作成した。冊子作成の目的は下記の3点とし、来期の活動につなげる。

- ①消費者に、企業が消費者の声を重視し、活かしていることを伝える
- ②企業に、今後ますますの高齢消費者対応の必要性を意識喚起すると共に、他社事例の共有化を図る
- ③行政に、消費者と企業のコミュニケーションを活性化し良好な消費環境の構築のバックアップを要望する

##### (3) 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25日(月)	平成27年度消費者月間シンポジウム・懇談会	消費者庁	上田稚子(2014年度代表理事) 代表理事 川口徳子
5月26日(火)	平成27年度消費者支援功労者表彰 表彰式	消費者庁	上田稚子(2014年度代表理事)
6月6日(土)	NACS 西日本支部のつどい	(公社)消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会 (NSCS)西日本支部	代表理事 川口徳子 山本千草(2014年度関西支部長)
6月20日(土)	日本消費者教育学会 関西支部 平成27年度研究・実践発表会	日本消費者教育学会 関西支部	代表理事 川口徳子 監事 高野逸子 山本千草(2014年度関西支部長)
6月20日(土)	KC's 通常総会・10周年記念 シンポジウム	NPO 法人 消費者支援機構関西	関西支部副支部長 山下みどり
6月24日(水)	男女共同参画社会づくりに向けての 全国大会および懇親会	内閣府男女共同参画局	代表理事 川口徳子
8月27日(木)	第1回「消費者志向経営の取組 促進に関するワーキング・グループ」	消費者庁調査課	上田稚子(2014年度代表理事)
8月28日(金) 8月29日(土)	女性が輝く社会に向けた国際 シンポジウム	外務省	代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子

日程	内容	主催	出席者
9月25日(金)	第2回「消費者志向経営の取組促進に関するワーキング・グループ」	消費者庁調査課	上田稚子(2014年度代表理事)
10月3日(土) 10月4日(日)	日本消費者教育学会 第35回全国大会	日本消費者教育学会	代表理事 川口徳子 監事 高野逸子
10月14日(水)	第3回「消費者志向経営の取組促進に関するワーキング・グループ」	消費者庁調査課	上田稚子(2014年度代表理事)
10月18日(日)	消費者教育フェスタ	文部科学省	代表理事 川口徳子 杉本美穂(2013年度代表理事)
10月21日(水)	第34回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 川口徳子
10月27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	内閣府消費者委員会	代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子
12月5日(土)	KC's10周年記念シンポジウム・レセプション	NPO法人消費者支援機構関西	代表理事 川口徳子
12月7日(月)	消費生活アドバイザー資格制度創設35周年記念事業	(一財)日本産業協会	代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子 理事 八木下直子 理事 鈴木聖子
12月25日(金)	第4回「消費者志向経営の取組促進に関するワーキング・グループ」	消費者庁調査課	上田稚子(2014年度代表理事)
1月12日(火)	生命保険文化センター40周年記念パーティー	(公財)生命保険文化センター	代表理事 川口徳子 監事 高野逸子
1月14日(木)	(公社)消費者関連専門家会議 西日本支部 35周年記念	(公社)消費者関連専門家会議	代表理事 川口徳子 関西支部長 鉄田由美
1月19日(火)	(公社)消費者関連専門家会議 35周年記念	(公社)消費者関連専門家会議	代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子
1月25日(月)	消費者教育フェスタ in 大分	文部科学省	副代表理事 宮木由貴子 代表理事 川口徳子
1月27日(水)	第5回「消費者志向経営の取組促進に関するワーキング・グループ」	消費者庁調査課	上田稚子(2014年度代表理事)
2月5日(金)	消費者団体との懇談会	経済産業省 商務流通保安グループ	上田稚子(2014年度代表理事)
2月10日(水)	消費者志向経営トップセミナー	(公社)消費者関連専門家会議、 (一社)日本経済団体連合会	代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子
2月23日(火)	全国消費者フォーラム	国民生活センター	監事 三田まり子 東京正会員 伊東玲奈
2月23日(火)	男女共同参画推進連携会議 『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 川口徳子
2月27日(土)	消費者・事業者・行政による ワークショップ「世代を超えて コラボする消費者市民社会」	兵庫県、ひょうご消費生活三者 会議、大学生協阪神事業連合	代表理事 川口徳子
3月10日(木)	マインドアップセミナー	(公社)消費者問題専門家会議、 日本ヒーブ協議会	代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子 監事 三田まり子 理事 磯村奈生子 理事 奥田直美 理事 鈴木聖子 理事 八木下直子
3月16日(水)	男女共同参画推進連携会議 『次世代への働きかけ』チーム 第1回会合	内閣府男女共同参画局	代表理事 川口徳子
3月16日(水)	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	内閣府消費者委員会	代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子

上記についての詳細

①日本消費者教育学会 第35回全国大会(10月3・4日 於:佐賀大学)

テーマ:「お客様の声から学ぶ消費者教育」の評価と展望ーヒーブの実践からー  
6月20日の関西支部研究・実践発表会を経て全国大会で発表し、研究論文を投稿した。

【発表者】日本ヒーブ協議会:高野逸子 アフラック、川口徳子 日本ハム(株)

②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

(10月27日 於:消費者委員会)

テーマ:「第4次消費者委員会活動への要望について」

当協議会からは、「消費者基本計画」における問題意識と、お客様の声とコミュニケーションから考える消費者志向経営の必要性と、具体的な取組みとしての「お客様の声を活かした取組み55事例」の消費者教育への活用実績を説明。さらに、企業の高齢消費者対応の必要性と、「超高齢社会における企業の消費者対応」に関する調査・研究の説明。それらを総括して第4次消費者委員会活動への要望を提出した。

【出席団体】消費者関連専門家会議、全国消費者団体連合会、全国消費生活相談員協会、  
日本経済団体連合会、日本司法書士会連合会、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

③消費生活アドバイザー資格制度創設35周年記念事業 パネルディスカッション

(12月7日 於:ホテルニューオータニ)

テーマ:「消費者志向経営実現に向けた消費生活アドバイザー資格者の役割」

当協議会からは、①会員の多くが消費生活アドバイザー資格を有し、お客様対応・商品開発・マーケティング・消費者啓発・CSRなど様々な部署で活躍、②『お客様の声を活かした取組み55事例』を作成し、各企業で事業活動の参考にするとともに、消費者教育をしている、③一企業では解決が困難な社会の課題を、業界団体・消費者関連団体が横断的に考え、各社の消費者志向経営を後押しする必要性、などを伝えた。

【登壇者】代表理事 川口徳子

④消費者教育フェスタ in 大分 デモンストレーション授業・実践交流会

(1月25日 於:大分大学教育福祉科学部附属小学校・中学校)

テーマ:「わたしたちの声が変える商品」

中学二年生40名に、デモンストレーション授業を行った。商品・サービスを購入して、疑問や不満を感じた場合に声を上げることで企業が改善をし、消費者はより良い商品・サービスを受けることが出来る。消費者の行動で企業が変わり、社会が変わる。一連の流れと企業の取組みを『お客様の声を活かした取組み55事例』をもとに、実際の商品を用いて生活・経済の視点から講義をした。一人ひとりが選択・判断能力のある消費者になることで、消費者市民社会の実現につながることを伝えた。

実践交流会では、当協議会の活動のうち「お客様の声から学ぶ消費者教育」「ひとり暮らしの若者へのアドバイス～情報カードの作成～」の取組みをポスター展示で紹介した。

【実施者】デモンストレーション授業:副代表理事 宮木由貴子、実践交流会:代表理事 川口徳子

⑤全国消費者フォーラムについて(2月23日 於:アルカディア市ヶ谷)

テーマ:「企業における高齢者対応の現状と課題『超高齢社会における企業の消費者対応』調査研究より」  
冊子作成にいたる経緯と具体的な調査内容・主な結果を報告。これまでにない試みであるとともに、今後より重要となる視点を先駆的にとらえた点が評価された。

【発表者】監事 三田まり子/(株)販売促進研究所

東京正会員 伊東玲奈/(株)マーメイドベーカリーパートナーズ

## ⑥ACAPとの共催「マインドアップセミナー」(3月10日 於：日本財団)

テーマ：「社外活動を仕事や生活に活かす」

公益財団法人消費者関連専門家会議（ACAP）の第11回「マインドアップセミナー」をACAPと当協議会の共催で開催した。社外活動を通じてネットワークを広げ活用することが、仕事や生活に役立っている具体的事例の講演と、社外活動参加の心構えやポイントについてのディスカッションを行った。さらに、交流会では積極的な名刺交換・情報交換が行われ、さらなるネットワークの拡大の機会となった。

【登壇者】日本ヒーブ協議会：昭和産業(株)松井陽子氏、(協議会説明) 副代表理事 宮木由貴子

ACAP：アルソア本社(株) 田中真理子氏 (コーディネーター) 企画副委員長 高田かおり氏

## ⑦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

(3月16日 於：消費者委員会)

テーマ：官民連携の具体的アイデアについて、

5団体が発表し、意見交換を行った。当協議会の「消費者行政における新たな官民連権の在り方に関する調査報告」への問題意識と、消費者と企業のコミュニケーションの実態や課題、「超高齢社会における企業の消費者対応」の研究内容を報告した。官民連携に向けた具体的提案として、消費者と企業のコミュニケーション支援と相互連携推進について、5つの提案を行った。

【出席団体】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、

日本司法書士会連合会、日本ヒーブ協議会

### (4) 平成28年度の消費者支援功労者表彰等候補者の推薦

正会員に消費者支援に貢献している個人・団体を公募し、2名の推薦手続きを2015年11月に行った。会員のみならず、当協議会に貢献した個人・団体の推薦も今後検討することとした。

### (5) 消費生活アドバイザー資格制度創設35周年記念功労者表彰に係る表彰候補者の推薦

正会員・特別会員に資格の有無・表彰対象の活動の有無の確認を行い、2015年9月に推薦手続きを行った。2015年12月に、正会員1名が経済産業大臣表彰、2名が日本産業協会会長感謝状を受賞した。

### (6) 平成28年度女性のチャレンジ賞表彰候補者の推薦

理事・監事に対して候補者の公募を行い、1名の推薦手続きを2016年3月に行った。

### (7) 消費者庁・消費者委員会訪問

消費者庁には、消費者調査課を窓口情報交換を行い、冊子『超高齢社会における企業の消費者対応』への消費者庁長官の寄稿を依頼した。消費者委員会には継続的な意見交換会への機会を得るために訪問した。当協議会の活動の認知を図ると同時に、消費者行政の動きを知り今後の活動につなげる。

①8月28日 消費者庁訪問

メンバー：日本ヒーブ協議会 代表理事 川口徳子、副代表理事 宮木由貴子

消費者庁：課長 金子浩之氏、課長補佐 飯村久美子氏、制作調査員 常見真紀子氏、大部桂一氏

②1月8日 消費者庁訪問

メンバー：日本ヒーブ協議会 代表理事 川口徳子、副代表理事 宮木由貴子

消費者庁：課長 澤井景子氏、課長補佐 飯村久美子氏、制作調査員 常見真紀子氏

③1月8日 消費者委員会訪問

メンバー：日本ヒーブ協議会 代表理事 川口徳子、副代表理事 宮木由貴子

消費者委員会：事務局長 黒木理恵氏

### (8) 事務局移転

7月27日(月)に事務局を金杉ビルから、y-valley coworking space(y.c.s) (東京都渋谷区代々木2丁目30番4号 C-002) のへの移転を行った。

## 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、協議会参加の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) 2015年度(第13回)総会の運営

・議事

第1号議案 2014年度事業報告

第2号議案 2014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 定款変更

第4号議案 2015年度役員選任

第5号議案 2015年度事業計画

第6号議案 2015年度予算計画

	役割	担当
司会	総合司会	林真由美 アサヒビール(株)
	情報交換会司会	田端則子 積水化学工業(株)
議長団	議長	松井陽子 昭和産業(株)
	副議長	溝口雅子 サントリービジネスエキスパート(株)
	書記	渡辺慶子 (株)ブライト
報告者	2014年度事業報告	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年度決算報告	2014年度会計：田端則子 積水化学(株)
	監事による会計 及び業務報告	監事：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) 監事：三田まり子 (株)販売促進研究所
	定款変更	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
	2015年度役員選任	選挙管理委員長：杉本美穂 ライオン(株)
	2015年度事業計画	2015年度代表理事：川口徳子 日本ハム(株)
	2015年度予算計画	2015年度会計：鈴木千秋 (公社)生命保険文化センター

### (2) 月例研究会の運営

2015年度活動方針に基づき、①消費者市民社会・消費者志向(4月・6月)②マーケティング、トレンド(7月・12月)③情報モラルとリスク管理(8月)④超高齢社会の実態と課題(9月・3月)⑤リーダーシップ・マインドアップ(5月・11月・2月)⑥企業見学(1月)などのテーマを選択し、会員の能力・資質の向上とスキルアップにつながるように、講演内容の充実を図った。また、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。

#### 【月例研究会・公開講座 詳細】

	実施日・会場	名称	講演テーマ・講師	出席者数
1	4月17日(金) 都市センター ホテル	2015年度総会 公開講演会 情報交換会	◆2015年度総会 ◆公開講演会 「消費者市民社会実現に向けて」 消費者庁長官 板東久美子氏 ◆情報交換会	2015年度総会 43名 公開講演会 85名 情報交換会 76名
2	5月19日(火) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	5月度月例研究会	◆セミ公開講座 「仕事楽しんでますか？」 株式会社資生堂 宣伝・デザイン部 プロデュース室 企画管理グループ 片岡まり氏 ◆2015年度運営ガイダンス◆運営方針説明	セミ公開講座 36名 ガイダンス 35名 運営方針説明 35名

	実施日・会場	名称	講演テーマ・講師	出席者数
3	6月19日(金) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	6月度月例研究会	◆セミ公開講座 ・平成27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 日本ヒーブ協議会特別会員 石川純子氏 ・平成27年度消費者支援功労者表彰 「ベスト消費者サポーター章」受賞記念講演 公益財団法人生命保険文化センター ◆2015年度運営グループ・分科会活動 キックオフミーティング	セミ公開講座 36名 運営G・分科会 31名
4	7月29日(水) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	7月度月例研究会	◆セミ公開講座 『『SB シーズニング』『おひさまキッチン』シ リーズ開発について』 エスビー食品株式会社 開発生産グループ商品部商品企画ユニット 中島康介氏 ◆運営グループ・分科会活動	セミ公開講座 54名 運営G・分科会 29名
5	8月27日(木) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	8月度月例研究会	◆セミ公開講座 「正しく怖がるインターネット」 グリー株式会社 経営基盤本部 政策企画部 安心安全マネージャー 小木曾健氏 ◆運営グループ・分科会活動	セミ公開講座 61名 運営G・分科会 35名
6	9月18日(金) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	9月度月例研究会	◆セミ公開講座 「超高齢社会における健康長寿な住まいと 暮らし方」 積水化学工業株式会社 住宅カンパニー 営業統括部 住生活サービスグループ 岸英恵氏 ◆運営グループ・分科会活動	セミ公開講座 33名 運営G・分科会 24名
7	10月	10月度月例研究会	◆分科会集中活動	分科会 28名
8	11月20日(金) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	11月度月例研究会	◆セミ公開講座 「成果を出すリーダーシップのマインドセッ トとアクション～90日で成果を出す リーダーとは～」 株式会社ニューチャーネットワークス 代表取締役 高橋透氏 ◆運営グループ・分科会活動	セミ公開講座 38名 運営G・分科会 31名
9	12月17日(木) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	12月度月例研究会	◆公開講演会 「今こそ『高くても売れる商品』を！」 株式会社ものづくり 代表取締役 商品ジャーナリスト 北村森氏 ◆運営グループ・分科会活動	公開講演会 68名 運営G・分科会 36名
10	1月27日(水) (安藤百福 発明記念館)	企業見学会	◆企業見学 「安藤百福発明記念館 (カップヌードルミュージアム)」 ◆セミ公開講座 「クリエイティブシンキング=創造的思考→ 発明・発見のヒントを学び取る」 安藤百福記念館 カップヌードルミュージアム 事務局次長 阿部富勇氏	企業見学会 34名

	実施日・会場	名称	講演テーマ・講師	出席者数
11	2月25日(木) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	2月度月例研究会	<p>◆セミ公開講座 「将来を見据えて、今すること ～IOT (Internet of Things)時代の先読み 思考のあり方～」 株式会社日本能率協会コンサルティング 経営コンサルティングカンパニーR&amp;D 組織革新センターチーフ・コンサルタント 塚松一也氏</p> <p>◆運営グループ・分科会活動</p>	<p>セミ公開講座 37名 運営G・分科会 23名</p>
12	3月15日(火) 明治安田生命保険 相互会社 (新東陽町ビル)	3月度月例研究会 会員交流会	<p>◆セミ公開講座 「～高齢者と共に考える『使いやすさ』とは ～ 豊かな超高齢社会のために企業が取り組 むべき課題を考える」 筑波大学人間系心理学域 教授 原田悦子氏</p> <p>◆東京都出前講座 全国消費生活相談員協会 宮澤美世子氏</p> <p>◆分科会活動発表会 ◆会員交流会</p>	<p>セミ公開講座 51名 分科会活動発表会 46名 会員交流会 32名</p>



### 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

- ・新規会員獲得に向けて月例研究会講演会を戦略的に利用するために、会員企業以外の聴講を認める定款施行規則を提案・改定し、聴講者のフォローを行った。
- ・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

- ・2015年総会において、理事会議事録に関する定款改正議案を提出し、平成27年4月17日に改正した。
- ・講演会の定義や運営グループの細則などを改定し、定款施行規則（第11版）を発行した。
- ・次期代表理事候補者の資格、運営グループの定義などを改定し、定款施行規則（第12版）を発行した。

#### (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、交流会を2回（10月、3月）実施した。

#### (5) 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・運営グループ・分科会活動についての資料を作成し、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

- ・2016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	上田稚子	(株)アンデルセン・パン生活文化研究所
委員	東京	志保沢久子	味の素ゼネラルフーズ(株)
委員	東京	長嶋正恵	大正製薬(株)
委員	関西	山本千草	パナソニック(株)
委員	九州	丸なみこ	TOTO(株)

- ・選挙の結果、理事候補者13名、監事候補者1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。

#### (8) 分科会の運営

- ・2014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、各分科会別報告会を実施した。
  - ①生活者と企業のギャップを探る分科会
  - ②お客様対応を考える分科会
  - ③働く女性と生活に関する調査提言分科会
- ・組織グループとしてお客様対応を考える分科会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一般企業に向けても情報提供を行った。
- ・お客様対応基礎講座の開催し、実践的なお客様対応の基礎知識や対応スキルを学ぶことができ、他業種や他企業との交流からさまざまな気づきを得られる、として好評を得た。

2016年1月21日(木)実施 受講者数 19名 企業数 11社

2016年2月16日(火)実施 受講者数 22名 企業数 11社 (会員外企業5社8名含む)

## 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

会員向け機関誌「レポートヒーブ」を4月に発行した。

月例研究会を始め、今年度は分科会横断的な活動として、『超高齢社会における企業の消費者対応～お客様の声を活かした取り組み 33 事例』の冊子を集録し、広報誌としての充実を図った。

また、「What is HEIB?」をA4判カラー（全4ページ）でリニューアルを行い、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。月例研究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。

また、日本ヒーブ協議会の存在・活動を効果的に広報し、協議会価値・認知度を高めるため、ホームページの全面リニューアルへ向けて活動を行った。なお、リニューアル版の公開は2016年5月予定。

#### ヒーブ NEWS 発行

- ・2015年5月26日：石川純子さんが平成27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。
- ・2015年5月26日：(公財)生命保険文化センターが平成27年度消費者支援功労者表彰「ベスト消費者サポーター章」を受賞しました。
- ・2015年10月27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。
- ・2015年12月7日：一般財団法人日本産業協会の「消費生活アドバイザー資格制度35周年記念企業・功労者表彰」において日本ヒーブ協議会正会員の3名が受賞しました。  

経済産業大臣表彰	日新製糖株式会社	中村尚美さん
日本産業協会会長感謝状	味の素ゼネラルフーズ株式会社	志保沢久子さん
日本産業協会会長感謝状	ライオン株式会社	土屋ゆかりさん
- ・2015年12月7日：消費生活アドバイザー資格制度創設35周年記念事業に川口代表理事がパネルディスカッションに参加しました。
- ・2016年3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
神戸大学 現代経営学研究所 第88回ワークショップ 現代経営研究所 神戸大学大学院経営学研究科	「消費社会のより良い進化 ーエンカル消費とCSVー」	2015年6月14日	(株)第一生命経済研究所 宮木由貴子
経済学部経済事情E 第12回 関西学院大学	「企業と生活者をつなぐ」	2015年6月25日	(株)アンデルセンサービス 鉄田由美
2015年度特別授業「食品の 安全と衛生I」 京都調理師専門学校	身近な商品を使用しての食品衛生の 講義「食品保存のメカニズム」	2015年7月3日 7月6日 7月30日	日本ハム(株)川口徳子
消費者教育コーディネート 人材養成講座 岡山県	「生活者と企業の信頼ある関係を 目指して」～お客様の声を活かした企 業の取り組み55事例から～	2015年10月29日	アフラック(アメリカンフ ァミリー生命保険会社) 高野逸子
消費者教育推進事業 兵庫県中播磨消費生活創造 センター	「私たちの声が変わる商品」～消費者 と企業の信頼ある関係をめざして～	2015年11月29日	日本ハム(株)川口徳子

講座名／主催	テーマ	実施日	ヒーブ担当者
教養科目「現代の社会」 神戸学院大学	「企業と生活者を繋ぐ」	2015年12月21日	アース製菓(株)大塚礼子
教育学部総合教育課程 21世紀の環境教育「生活環境」 和歌山大学	「私たちの声が変わる商品」～消費者が今後の生活環境を創っていく～	2016年1月20日	日本ハム(株)川口徳子
消費者教育フェスタ in 大分 文部科学省	“私たちの声”が変わる商品・サービス～お客様の声を活かした取り組み55事例より～	2016年1月25日	(株)第一生命経済研究所 宮木由貴子

※出版物・印刷物

名称	発行年月	部数	内容
レポートヒーブ 74号	2016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。
What is HEIB?	2016年4月	1,000	日本ヒーブ協議会の活動内容や入会案内等を紹介。

※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	(株)日本消費経済新聞社	2016年1月1日	「生活者と企業のパイプ役としての役割」 代表理事 川口徳子 「生活者と企業のパイプ役を果たす」 関西支部長 鉄田由美
ニッポン消費者新聞	(株)日本消費者新聞社	2016年1月1日	「超高齢社会における企業の消費者対応冊子作成」 代表理事 川口徳子
消費と生活 (No327)	(株)消費と生活社	2016年1・2月号	「生活者と企業のパイプ役として」 代表理事 川口徳子
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2016年3月号	「消費者主権を目指して」2016年度の展望を語る 代表理事 川口徳子

【広報グループ連載】

誌名	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	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」
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2015年7月号	「生活力アップ豆知識 vol.11」 電子レンジとオーブンの違いをご存じですか?
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2015年10月号	「生活力アップ豆知識 vol.12」 電球が切れた! どんな電球を選べばいい? ～電球選びのポイント～
消費者情報	(公財)関西消費者協会	2016年1月号	「生活力アップ豆知識 vol.13」 セルフガソリンスタンドでは吹きこぼれや引火にご注意!～給油のポイント～

※2015年度より消費者情報の連載記事は関西支部から広報グループへ移管。

【公開講座、その他】

誌名	社名・団体名	掲載日	タイトル
消費と生活 (No323)	(株)消費と生活社	2015年5・6月号	日本ヒーブ協議会公開講座 「消費者市民社会の実現に向けて」
ニッポン消費者新聞	(株)日本消費者新聞社	2015年6月1日号	「消費者問題はいま 提言2015」 代表理事 川口徳子
消費と生活 (No327)	(株)消費と生活社	2016年1・2月号	日本ヒーブ協議会12月公開講演会(東京) 「高くても売れる商品の背景とは」
日立センター レポート138号	日立コンシューマ・ マーケティング(株)	2016年3月25日	消費者関連団体レポート 日本ヒーブ協議会の活動について 代表理事 川口徳子

## 5. 調査グループ

2015 年度に作成した冊子『超高齢社会における企業の消費者対応～お客様の声を活かした取り組み 33

事例～』の編集統括として、各分科会との調整や情報収集・調査依頼、スケジュール管理、章編成、原稿の確認・編集・校正作業を行った。また、筑波大学の「みんなの使いやすさラボ」の全面協力を得た高齢者調査や、消費者力支援研究所との連携を行うなど、外部との調整役も担った。

その他、月例研究会等のアンケート調査の修正など、協議会内の運営にかかわる調査票の確認・修正作業を行った。

### (1) 活動形態

調査の運営グループメンバーは、基本的に調査分科会メンバーを兼任し、分科会と連動して活動を行った。

### (2) 活動内容

5 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・冊子の骨子、構成案を消費者力支援研究所と調整</li> <li>・共用品推進機構ヒアリング (5/29)</li> </ul>
6 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査内容検討</li> <li>・分科会活動内(19 日)で活動内容の共有と作業スケジュールの確認</li> </ul>
7 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業事例収集に向けたプレ調査の検討</li> <li>・お客様対応現場の実態情報収集の検討</li> <li>・筑波大学「みんなラボ」への企画説明とご協力依頼 (7/17)</li> </ul>
8 月 9 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理事会において企業事例収集用調査票の検討</li> <li>・企業調査依頼状の作成</li> <li>・「企業の高齢者対応に関するアンケート調査」の実施(8/18～31)</li> <li>・お客様対応現場の実態情報収集</li> <li>・プレ調査を元に選定した企業に対し事例の正式収集</li> </ul>
10 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事例検討と選定・調整</li> <li>・カテゴリーの検討を含む冊子構成の検討</li> </ul>
11 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者モニターに対する検証（筑波大学と連携）(11/12)</li> <li>・各分科会で取りまとめ</li> <li>・「企業の高齢者対応現場に関するアンケート調査」の実施(11/12～20)</li> <li>・定量調査実施</li> </ul>
12 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・執筆</li> </ul>
1 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・執筆、編集作業</li> </ul>
2 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・執筆、編集、校正作業</li> <li>・消費者フォーラムにて報告</li> </ul>
3 月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最終確認、校了</li> </ul>

## 【支部活動】

### 1. 関西支部

本年度テーマ「社会の変化をとらえ、企業の中から社会へ—生活者視点で学び、考え、行動し、発信する—」にそって月例研究会、企業見学会を中心に各活動に取り組んだ。

今年度は、ヒープセミナーを開催し、「超高齢社会」をテーマに講演会、ヒープカフェを行い他団体、行政等から多くの方々に参加いただき、豊かな超高齢社会の実現に向けて活発な意見交換を行うとともに、協議会への理解、交流を深めることができた。

また、以前より要望の多かった「ファシリテーション」のスキルアップセミナーを2か月連続で実施し、会員が自職場で実践できるスキルを身につけることができた。

会員全員による月例研究会の運営においても、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	鉄田由美	(株)アンデルセンサービス
副支部長	山下みどり	日本ハム(株)
	吉田妙子	(株)Mizkan Partners
運営委員	大塚礼子	アース製薬(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様々な能力の向上を目指し、講演会、企業見学、スキルアップセミナーをバランスよく実施することができた。
- ・企業見学、ミュージアム見学では、通常ではできない見学・体験、お話を伺い、会員企業の理念に直接触れ、ヒープ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、九州支部と合同でヒープセミナーを開催し、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。

##### ②「運営スタッフ」制度

- ・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、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

- ・ヒープの活動を通じて会員一人ひとりが、よりレベルアップ・スキルアップを図るために、月例研究会後には、月例研究会の振り返りや、次年度に向けての計画、運営について積極的にディスカッションを行った。

【月例研究会・公開講座】

	実施日・会場	名称	講演テーマ・講師	出席者数
1	5月13日(水) 大阪市中央公会堂	関西支部大会 公開講演会 情報交換会	◆ガイドンスミーティング ◆公開講演会 「キリンのCSVの取り組みとお客様満足」 キリン株式会社 CSV本部 コーポレートコミュニケーション部 お客様相談室 室長 坂倉忠夫氏 ◆情報交換会	ガイドンス MTG 4名 支部大会 20名 講演会 60名 情報交換会 36名
2	6月26日(金) 第一生命保険(株)	6月度月例研究会 情報交換ランチ	◆情報交換ランチ ◆セミ公開講演会 「ライフスタイルの多様化と複雑化する職場のコミュニケーション」 株式会社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 ◆ディスカッション	情報交換会 12名 講演会 15名 ディスカッション 15名
3	7月17日(金) 台風のため中止	7月度月例研究会	◆セミ公開講演会 「大丈夫！きつとうまくいく！」職場のコミュニケーション NPO法人日本人間関係心理士協会 理事 山本律江氏	
4	9月8日(火) アース製薬(株) 坂越工場	9月度月例研究会	◆アース製薬株式会社坂越工場見学 ◆講演会 「アース製薬のお客様相談室について」 アース製薬株式会社 お客様相談室 渡瀬学氏 「消費者に安全・安心な製品を届けるために」 アース環境サービス株式会社 神戸支店赤穂営業所 所長 清家久幸氏	見学/講演会 16名
5	10月23日(金) ドーンセンター	10月度 ヒーブセミナー 情報交換会	◆公開講演会 「高齢者にやさしいデザイン」とユニバーサルデザイン ～認知心理学から考える「使いやすさとデザイン」～ 筑波大学人間系心理学域 教授 教育学博士 原田悦子氏 ◆ヒーブカフェ 「企業と高齢者が求める社会とは」 ファシリテーター： 九州支部長 岩井美樹、九州副支部長花田泉 ◆情報交換会	公開講演会 46名 ヒーブカフェ 44名 情報交換会 21名
6	11月25日(水) 第一生命保険(株)	11月度 月例研究会	◆セミ公開講演会 「大丈夫！きつとうまくいく！」職場のコミュニケーション NPO法人日本人間関係心理士協会 理事 山本律江氏	講演会 19名
7	12月16日(水) ダスキンミュージアム	12月度 月例研究会	◆ダスキンミュージアム 見学・体験 株式会社ダスキン 総務部 総務室 室長 梅景正敏氏 ◆講演会 「訪問販売のダスキンが会員サイトでWebに挑戦する理由」 株式会社ダスキン クリーン・ケア開発本部 組織開発部 部長 平野英司氏	見学 26名 講演会 25名
8	1月15日(水) 第一生命保険(株)	1月度月例研究会	◆新会員お仕事紹介 ◆ビジネススキルアップミニ講座 「知っておきたいビジネスマナー」 日本ハム株式会社 山下みどり ◆2015年度振り返り、2016年度活動計画	お仕事紹介 スキルアップ講座 17名 ミーティング 16名

	実施日・会場	名称	講演テーマ・講師	出席者数
9	2月18日(木) 第一生命保険(株)	2月度月例研究会	◆ファシリテーションスキルアップセミナー 「実践！明日からの話し合いを劇的に変えるファシリテーション 《初めのいっぽ編》」 株式会社ダスキン 広報部 NPO法人日本ファシリテーション協会会員 大石純子氏 ◆ 2016 年度活動・運営について	セミナー 22名 ミーティング 13名
10	3月18日(金) 第一生命保険(株)	3月度月例研究会 情報交換会	◆ファシリテーションスキルアップセミナー 「実践！明日からの話し合いを劇的に変えるファシリテーション 《わくわくチャレンジ編》」 株式会社ダスキン 広報部 NPO法人日本ファシリテーション協会会員 大石 純子氏 ◆ 2016 年度活動・運営について ◆ 情報交換会	セミナー 18名 ミーティング 14名 情報交換会 12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」

### ①勉強会の開催

- ・「知っておきたいビジネスマナー」 講師：日本ハム(株)お客様サービス部 山下みどり氏
- ・「シニア対応のポイント～セカンドライフをサポートするために～」  
第一生命保険(株)コンタクトセンター統括部 下里幸子氏 講演会・シニア体験(高齢者疑似体験)

### ②(公財)関西消費者協会「消費者情報」4月号・7月号に「生活力アップ豆知識」掲載

### 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。

## (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、日本ヒーブ協議会についての理解を深めた

### ②情報交換会

- ・「支部大会」「ヒーブセミナー」「3月月例研究会」において情報交換会、「6月月例研究会」では情報交換ランチを実施し、会員間、他企業・関連団体との交流を図った。

### ③新会員お仕事紹介

- ・「新会員お仕事紹介」を実施し、会員同士の理解を深めた。

## (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

日程	内容	主催	出席者
6月6日(土)	NACS 西日本支部のつどい	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)	山本千草(2014年度関西支部長) 代表理事 川口徳子
6月14日(日)	現代経営研究所ワークショップ	現代経営研究所 神戸大学大学院経営学研究科	山本千草(2014年度関西支部長) 代表理事 川口徳子
6月20日(土)	KC's 通常総会と10周年記念シンポジウム	NPO 法人消費者支援機構関西	関西支部副支部長 山下みどり
6月20日(土)	日本消費者教育学会 関西支部 平成27年度研究・実践発表会	日本消費者教育学会 関西支部	山本千草(2014年度関西支部長) 監事 高野逸子 代表理事 川口徳子

日程	内容	主催	出席者
6月25日(木)	関西学院大学講義	神戸市 関西学院大学	関西支部長 鉄田由美 山本千草(2014年度関西支部長) 代表理事 川口徳子 副代表理事 宮木由貴子
7月7日(火)	神戸市行政委員会	神戸市	関西支部副支部長 山下みどり
10月14日(水)	神戸市行政委員会	神戸市	関西支部副支部長 山下みどり
11月7日(土)	全相協 交流会	(公社)全国消費生活相談員協会	関西支部長 鉄田由美 山本千草(2014年度関西支部長)
12月5日(土)	KC's10周年記念シンポジウム・レセプション	NPO 法人消費者支援機構関西	代表理事 川口徳子
12月21日(月)	神戸学院大学講義	神戸市 神戸学院大学	関西支部副運営委員 大塚礼子 関西支部副支部長 山下みどり 山本千草(2014年度関西支部長) 代表理事 川口徳子
1月14日(木)	ACAP創立35周年記念講演会&祝賀会(大阪)	(公社)消費者関連専門家会議 (ACAP)	関西支部長 鉄田由美 代表理事 川口徳子
2月27日(土)	消費者・事業者・行政によるワークショップ「世代を超えてコラボする消費者市民社会」	兵庫県 ひょうご消費生活三者会議 大学生協阪神事業連合	代表理事 川口徳子

#### (6) 今後の課題

- ①会員全員による月例研究会の運営の実施を行い、リーダー中心に運営を進めたが、以前からの課題である運営の効率化、役割分担の明確化、マニュアルの整備が必要である。
- 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月例研究会でのミーティング、早い時期に会員お仕事紹介等を行い、会員同士の連携強化を図る。
- ④ヒープ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、新規会員獲得を図る。
- ⑤時代変化に対応したヒープ視点の育成、またそれを業務に活用をするために、ヒープ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

2015 年度 の九州支部は、昨年度より好評のスキルアップに重点を置き、「社会で、企業で、いま必要なスキルとは？体験から学ぶリアルな 1 年」をテーマに掲げ行動した。特に分科会では、英会話を定番化した。振り返ると会員の満足度は高かったが、個人会員が参加する九州では、参加意識の差があり、個人会員に対するリーダーシップの必要性を感じた。会員企業を増やすことは、魅力あるコンテンツに成長することが必要だと痛感する。「女性社員になぜか求められないヒーブ」から、「いつも元気に行動している団体」、「興味ある内容を発信する団体」というイメージは、Facebook など通じて、九州では印象付けられた手応えを感じている。

### 【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 花田泉 クリエイティブオフィス ビーンズ

### <活動実績>

#### (1) 月例研究会

今期は公開講座 1 回、月例研究会 4 回、分科会 3 回、マラソンミーティング 1 回を実施。さらに合同月例研究会を実施した。

支部長、副支部長の下で、会員のコミュニケーションをはかった。年間活動テーマのもと、できるだけ開催回数を増やすことで会員の満足度と交流を深めた。個人会員の意識が薄いことが、これからの課題。

#### (2) 合同月例研究会

ヒーブセミナーとして関西支部主導で行った。九州支部から 3 名参加。後半のヒーブカフェを受け持った。

#### (3) 分科会

前田結花氏のビジネス英会話は、自身の個性をも表現できるコミュニケーション表現に人気が定着した。

#### (4) 広報活動

九州支部では、Facebook を立ち上げた。

### 【月例研究会・公開講座】

	実施日・会場	名称	講演テーマ・講師	出席者数
1	4月16日(木) 天神121ビル	4月度 月例研究会	◆スキルアップセミナー 「仕事に活かすファシリテーション 基礎編」 九州大学大学院統合新領学府客員准教授 日本ファシリテーション協会フェロー 加留部貴行氏	会員・個人会員 8名 上司・同僚 14名
2	6月5日(金) アクロス福岡 円形ホール	ガイダンスミー ティング 九州支部大会 公開講座	◆公開講演会 「福岡の買い物を考える！～シニアが集う&買う！ シニアにやさしい街を目指して～」 (ゲストスピーカー) 株式会社しばた洋傘店 代表取締役 株式会社新天町商店街公社 取締役 柴田嘉和氏 株式会社ジーコム 生活行動研究所 取締役 調査研究部部长 神崎依子氏 PR blanche(ブランシュ)観光コーディネーター インアウト株式会社 取締役副社長 帆足千恵氏 (進行) 九州支部長 岩井美樹 (ファシリテーション)九州支部副支部長 花田泉	会員・個人会員 8名 一般 20名

	実施日・会場	名称	講演テーマ・講師	出席者数
3	6月18日(木) 西鉄イン福岡	分科会①	◆ヒーブ視点のビジネス英会話 「ヒーブ流ビジネスウーマン英会話 初級編〈1〉」 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 前田結花氏	会員・個人会員 4名 一般(OB) 2名
4	9月19日(金) 書齋りーぶる	9月度 月例研究会	◆セミ公開講演会 「人間関係力を磨く5つの法則」 ソーシャルワーカー 山口明子氏	会員・個人会員 5名 一般 5名
5	9月30日(水) 書齋りーぶる	分科会②	◆ヒーブ視点のビジネス英会話 「魅力的な英語のプレゼンテーション 初級編〈1〉」 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 前田結花氏	会員・個人会員 4名 上司・同僚 1名 一般(OB) 1名 一般 5名
6	10月23日(金) 大阪 ドーンセンター	ヒーブ セミナー	◆<第1部>講演会 「高齢者にやさしいデザイン」とユニバーサルデザイン 筑波大学人間系心理学域 教授、教育学博士 原田悦子氏 ◆<第2部>ヒーブカフェ(ワールドカフェ) 「高齢者にとっての使いやすさとは?」「豊かな高齢社会 に向け、企業が取り組むべき課題とは?」を考える ファシリテーター: 九州支部副支部長 花田泉、九州支部長 岩井美樹	九州支部からの参加 3名
7	11月19日(金) 榊談 会議室	11月度 月例研究会	◆「ビジネスを円滑にする、情報整理術 ～ワークショップ」 進行:九州支部副支部長 花田泉	会員・個人会員 5名
8	2月20日(土) 2月21日(日) 宗像グローバル アリーナ	マラソンミ ーティング	◆マラソンミーティング <第1部>2015年度の振り返り <第2部>2016年度の活動についてファシリテーション	会員・個人会員 6名
9	3月1日(火) TOTO 研修室 307	3月度 月例研究会	◆TOTO ミュージアム見学 ◆「生きた会議のためのファシリテーション～メンバーの 相互理解と合意形成を図るチーム運営スキル～」 九州大学大学院統合新領学府客員准教授 日本ファシリテーション協会フェロー 加留部貴行氏	会員・個人会員 9名 上司・同僚 16名 一般 1名
10	3月24日(木)	分科会③	◆ヒーブ視点のビジネス英会話 「魅力的な英語のプレゼンテーション 初級編〈2〉」 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 前田結花氏	会員・個人会員 3名 一般 2名

## II. 組織

2015 年度は、以下の役員および運営グループ等にて運営を行い、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	川口徳子	日本ハム(株)
副代表理事	鈴置由紀恵	日新製糖(株)
副代表理事	鈴木千秋	(公財)生命保険文化センター
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	磯村奈生子	森乳コミュニケーション(株)
理事	奥田直美	イオンリテール(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	八木下直子	第一生命保険(株)
関西支部		
支部長	鉄田由美	(株)アンデルセンサービス
副支部長	山下みどり	日本ハム(株)
副支部長	吉田妙子	(株)Mizkan Partners
九州支部		
支部長	岩井美樹	(有)リリアプロジェクト
副支部長	花田泉	クリエイティブオフィス ビーンズ
監事	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)
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	川口徳子
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	鈴木千秋
関西支部	支部長	鉄田由美
九州支部	支部長	岩井美樹

### 【会員数】2016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	24名
個人会員	11名
賛助会員企業数	21社
休会	3名

### 【事務局】

〒151-0053  
 東京都渋谷区代々木2丁目30番4号 C-002  
 TEL 03-6869-0428 Fax 03-6300-6555  
 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

## 2015年度 収支決算報告書

自 2015年4月1日

至 2016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	3,465,399	3,465,399	0
会費	5,418,000	5,160,000	258,000
正会員	5,220,000	4,965,000	255,000
個人会員	198,000	195,000	3,000
入会金	275,000	135,000	140,000
正会員	270,000	120,000	150,000
個人会員	5,000	15,000	△ 10,000
賛助会費	1,450,000	1,400,000	50,000
雑収入	857,000	1,141,980	△ 284,980
預貯金利息	1,000	2,444	△ 1,444
特別例会費	694,000	642,500	51,500
その他	162,000	497,036	△ 335,036
収入合計	8,000,000	7,836,980	163,020
総合計	11,465,399	11,302,379	163,020

※ 特別例会費内訳

東京本部	260,000
関西支部	105,000
九州支部	40,000
講演会参加費	237,500

<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）	3,765,000	3,449,647	315,353
東京	2,845,000	2,641,583	203,417
企画活動	880,000	1,040,569	△ 160,569
研究会推進活動	1,190,000	1,000,686	189,314
組織の活性化を図る活動	200,000	172,148	27,852
広報活動	375,000	388,280	△ 13,280
調査活動	200,000	39,900	160,100
関西	640,000	490,034	149,966
九州	280,000	318,030	△ 38,030
運 営 費	4,235,000	5,758,299	△ 1,523,299
地代家賃	800,000	807,641	△ 7,641
人件費	1,500,000	1,605,182	△ 105,182
税理士報酬	360,000	360,000	0
運賃・通信費	340,000	337,887	2,113
交通費	280,000	261,916	18,084
会議費	10,000	6,426	3,574
消耗品費	100,000	73,976	26,024
保守料	100,000	167,846	△ 67,846
支払手数料	21,000	21,384	△ 384
水道光熱費	40,000	29,022	10,978
交際費	10,000	0	10,000
賃借料	420,000	152,040	267,960
租税公課	82,000	116,999	△ 34,999
雑費	172,000	1,817,980	△ 1,645,980
支 出 合 計	8,000,000	9,207,946	△ 1,207,946
当 期 利 益		△ 1,370,966	1,370,966
剰 余 金	3,465,399	2,094,433	1,370,966
合 計	11,465,399	11,302,379	163,020

## 貸借対照表

2016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	65,603	預り金	34,269
普通預金	11,316,890	未払費用	1,189,041
有価証券	1,151,736	前受金	618,000
		基本金	7,752,746
前払費用	46,460	前期繰越正味財産	3,465,399
電話加入権	72,800	正味財産減少額	△ 3,370,966
保証金	35,000	40周年積立金	1,800,000
		ホームページ構築積立金	1,200,000
合計	12,688,489	合計	12,688,489

## 正味財産増減計算書

(2015年4月1日～2016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	
2. 負債減少額	-
増加額合計	-
<b>II 減少の部</b>	
1. 資産減少額	1,370,966
2. 負債増加額	
40周年行事準備金	1,800,000
ホームページ構築積立金	200,000
減少額合計	3,370,966
当期正味財産減少額	-3,370,966
前期繰越正味財産額	3,465,399
期末正味財産合計額	94,433

## 財産目録

2016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	65,603	未払費用 3月給与	180,321
普通預金 三菱東京UFJ銀行原宿支店	11,248,949	" 冊子制作費	1,008,720
" " (関西支部)	56,970	前受金 翌期会費	618,000
" ゆうちょ銀行 (九州支部)	10,971	預り金 源泉所得税	34,269
" ゆうちょ銀行 (振替口座)	-	40周年積立金	1,800,000
有価証券 野村証券MMF	1,151,736	ホームページ構築積立金	1,200,000
前払費用		流動負債合計	4,841,310
" 関西支部大会会場費手付	44,300		
" 東京支部研究会推進活動	2,160		
流動資産合計	12,580,689		
2. 固定資産			
保証金 Y. C. S	35,000		
電話加入権	72,800		
固定資産合計	107,800		
資産合計	12,688,489	負債合計	4,841,310

## 監査報告書

定款第32条より2015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。

2016年4月5日

一般社団法人 日本ヒーブ協議会

監事 三田 まり子 

監事 高野 逸子 