

## 「私たちの声を変える商品」～消費者と企業の信頼ある関係をめざして～

日時：2015年11月29日(日) 13:30～17:00  
場所：兵庫県姫路総合庁舎 姫路職員福利センター  
参加者：兵庫県中播磨地域の大学生・大学生協学生委員会に所属する大学生 31名  
主催：兵庫県中播磨消費生活創造センター  
協力：生活協同組合会阪神事業連合、全国大学生協共同連合会 大阪・兵庫・和歌山ブロック、日本ヒート協議会

関西支部会員の川口徳子さんが、ファシリテーターの  
Career Vivoの竹本記子さんと学生セミナーを行いました。

### <講演内容>

1. 消費者市民社会とは
2. 日本ヒート協議会「お客様の声を活かした取り組み55事例」  
協議会説明、改善事例の紹介、お客様の声を活かすことの意義
3. 商品開発について 商品開発フロー、開発秘話(『中華名菜』ブランドの例)
4. 商品改善について 改善の流れ、改善事例(『石窯工房』ブランドの例)

### <ワークショップ>

#### ・ワールドカフェ：ラウンド1・2・3

「消費者と企業の信頼ある関係が実現した社会ってどんな社会？」

「消費者と企業の信頼ある関係が実現した社会にするためにできることは？」

・ハーベスト、行動計画 「あなたが始めたい第一歩とは？」



### ☆いただいた感想のご紹介☆

- ・身近な商品が改善されるまでに、どのようなプロセス・意図があるのかを知れた。企業は消費者の意見を真摯に受けとめ行動していることが良く解った。
- ・消費者が実際に使ってみて初めて見つかる改善点や潜在ニーズを考えて、初めて生まれる満足した商品があることを知った。
- ・消費者の意見が商品の改善・向上に、非常に繋がっていると知ることが出来た。企業の消費者の声を聴く工夫が良く伝わって、面白かった。
- ・企業は競合他社と競ったり、より多くの利益を上げる為に努力していると思っていたが、お客様の声をこんなに必要としていることを知り身近に感じた。
- ・ターゲットである消費者の想いと企業の想いをすり合わせて、「与える側と与えられる側」でも「お客様は神様」でもなく、対等な関係を築ければ良い。
- ・企業が頑張ることによって消費者からの信頼が得られる。しかし企業だけが頑張るだけでなく、消費者も頑張らないといけない。