

テーマ:「消費者市民社会」の実現に向けて、私たちが取り組むべきこと

日時：2016年8月20日(土) 13:50～14:30

場所：梅田シリタス

参加者：大阪在住または在学の大学生 20名

関西支部会員の川口徳子さんが、授業を行いました。

<講演内容>

プロローグ:消費者市民社会とは

1. 日本ヒール協議会「お客様の声を活かした取り組み55事例」
改善事例の紹介、お客様の声を活かすことの意義
2. 商品開発について : 開発フロー、『中華名菜』ブランド開発秘話
3. 商品改善について ・改善の流れ、『石窯工房』ブランドの事例
4. ニッポンハムグループのコミュニケーションの機会づくりの紹介



☆いただいた感想のご紹介☆

<講義はいかがでしたか？>

- ・消費者教育や消費者保護というテーマで学習すると、スタートは悪い企業に騙されないというイメージが先行し、企業=敵というイメージだが、企業も消費者に歩み寄ろうとしているし、消費者の声を求めている仲間なのだと感じました。
- ・私たちが声をあげることで、より良い製品が出来上がるんだなと思った。声を上げるのは大事だと感じた。
- ・私たち消費者は、意見を言うことはあっても、それを受けた企業側の考えはわからないので、少しでも知ることができて良かった。

<企業のイメージはどのように変わりましたか？>

- ・消費者の意見をちゃんと聞いてそれを実現していることに感動しました。
- ・企業が消費者に優しいことがわかった。消費者の声を聞いて改善する努力が素晴らしいと思った。
- ・消費者の声をこれだけ大切にしているとは思わなかった。今ある商品は声で開発された商品であると思うと、嬉しいです。

<一人の消費者として、どのような行動をすべきと感じたか？その他、感想など>

- ・商品を手取る時、値段以外のもの、会社についてなど、自分が選ぶことによって与える影響にも想いを馳せたいと思います。
- ・企業と消費者の両者が歩み寄ることで、より良いサービスが生まれる。その為に私たち消費者が企業とのコミュニケーションをする。
- ・企業と消費者が互いに良い関係を築ける潤滑油のようなことがしたい。
- ・クレームとかは企業側からしたら迷惑ではないんだと思った。これからはちゃんと言っていきたいと思った。