

テーマ：消費者と企業の信頼構築に向けて～企業に求められる消費者志向経営とは～

日時：2016年10月16日(日) 13:00～17:30、18:00～交流会
場所：大学共同利用施設UNITY セミナー室3
参加者：関西の大学生 28名、実行委員
主催：兵庫県、大学生協関西西北陸事業連合、
ソーシャルプロジェクト協議会 学生団体スマセレ

関西支部会員の川口徳子さんが、講義を行いました。

<講義内容>

プロローグ：消費者市民社会とは

1. 生活知識をもつ

- ・生活者と企業のギャップを探る「情報カード報告書」より
- ・ひとり暮らしの若者へのアドバイス「情報カード」

2. 企業に声をあげる

- ・「お客様の声を活かした取り組み55事例」
- ・「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～」

3. 企業の活動を知る

- ・消費者志向経営とは
- ・商品開発について、商品改善について、CS(顧客満足)、ブランドロイヤルティ向上活動 他



☆いただいた感想のご紹介☆

<講義はいかがでしたか？>

- ・企業が消費者の心をつかむことにおいて、様々な工夫をされており、淘汰されないような努力をしていることは興味深いと思った。
- ・企業が消費者の声をどのように活かしているのかを知ることが出来た。その一方、消費者がそのことを知らないのは残念だと思った。
- ・直に利益を追求するだけではなく、消費者志向で経営することで、利益につながるという考え方は新鮮。

<企業のイメージはどのように変わりましたか？または、変わらなかった理由は？>

- ・企業として利益を上げること考えているのであれば、生き残るためには、消費者からの好意を勝ち得なければならないということは当然であり、消費者として意見が反映されやすい企業を消費者は残すだろうから、戦略としてはそうした消費者志向経営は極めて合理的であると感じた。
- ・企業というと売上げしか考えていないと思っていましたが、消費者の声に耳を傾け、消費者の声を求めているのだと知って、企業と消費者は対等なのだというイメージが変わった。

<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>

- ・量より、安さより、質を大事にする消費者が増えれば良くなるのかな。難しいけど。
- ・何も考えずに購入するのではなく、「購入は企業への投票」ということを心がけたいと思う。
- ・まずは、自分の消費行動に意識を向ける必要性があると感じました。特に、良い商品を選ぶことは簡単に出来ると思いました。