

テーマ：「生活者と企業の信頼ある関係をめざして」
—お客様の声を活かした取り組み55/33事例から—

日時：2016年11月18日(金) 13:30～15:00
場所：岡山県消費生活センター 会議室
参加者：岡山県民ほか
講師：高野 逸子(アフラック)

日本ヒープ協議会 監事 高野逸子が講師として登壇

【講演内容】

- ①日本ヒープ協議会について
- ②「お客様の声を活かした取り組み55事例」の構成・事例について
- ③「お客様の声を活かした取り組み33事例」の事例
- ④2014年～2016年の消費者教育の取り組み実績
- ⑤消費者教育への取り組みおよび成果 など

【講演を終えて】

今回の依頼は、2015年度に実施した消費者リーダー養成講座にて講演したことがきっかけで実現できたもの。聴講者の皆さんは、年代は40-70歳代の約60名(男性約10名)。和やかな雰囲気のもと、とても熱心に受講して下さった。消費者の一員である皆さんの声を大切に、企業は改善・開発に取り組んでいる。そのことで、市場にはお客様の声を活かした良い商品が出回ることになる。また、同じ商品を扱う企業にも影響を及ぼしている現状を伝えた。ぜひ、企業のファンとして声をあげていただき、消費者と企業の連携の重要性を伝えた。

【聴講者からの感想】

- ◆企業が消費者からの声を受けて商品を改善した具体的な話が聞けてよかった。
- ◆私達が消費社会を変えて行って、より生活しやすい社会になっていくことがわかってよかった。
- ◆企業が、消費者の声を商品開発に活かしていることがよくわかった。

