

テーマ:「生活者と企業の信頼ある関係をめざして」

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55/33事例から

日時 : 2016年11月28日(月) 15:00~17:00
場所 : 日本クレジット協会 会議室
参加者 : クレジット協会 会員会社28社
講師 : 高野 逸子(アフラック)

日本ヒート協議会 監事 高野逸子が講師として登壇

【講演内容】

- ①日本ヒート協議会について
- ②超高齢社会における現状と実態
- ③行政・企業・お客様の変化
- ④「お客様の声を活かした取り組み55/33事例」の構成および事例について
- ⑤これからの企業に求められていること など

【講演を終えて】

超高齢社会の現状を踏まえ、企業が実践している高齢者対応への取り組みを紹介。
今後の課題を33事例をもとに説明し、消費者と企業の連携の重要性を伝えた。
聴講して下さった皆さんは、メモを取り熱心に聞いて下さった。

【聴講者からの感想】

- ◆CS改善の話は参考になった。
- ◆異業種における高齢者対応についての情報を得ることが出来てよかった。
- ◆消費者感度が上がっており、企業に対する期待・要請も変化しており、今後は例外的な消費者対応をしていくことも必要であると感じた。
- ◆サンプルを用いた説明は身近な商品であったことから理解しやすかった。



【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55事例】