

2016.12.5 神戸学院大学で講義を行いました

## 現代の社会 第12回講座「企業と生活者をつなぐ」

日時：2016年12月5日(月) 15:00～16:30(90分)

場所：神戸学院大学

参加者：神戸学院大学 共通教育(栄養学科、リハビリ、人文学部、経済)大学生 計200名

関西支部会員の大塚礼子(アース製薬)が、講義を行いました。

神戸学院大学「現代の社会」の(全15回講座)の第12回目の講座で、「企業と生活者をつなぐ」をテーマに、より良い消費生活を目指した企業の取り組みを紹介しました。

### <授業内容>

1. 日本ヒーブ協議会について
2. 企業と生活者の関係の変化
3. 事例をヒーブ視点(複数の視点)で考察する
  - ・生活者と企業のギャップ
4. 生活力アップにむけて
  - ・生活力アップのための基本5箇条
  - ・見直してみよう、自分の生活 10のチェックリスト
5. お客様の声を活かした事例紹介
  - ・「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～」



### ☆いただいた感想のご紹介☆

- ◆企業がお客様の声をどれだけ大切にしているのかがわかった。
- ◆アルバイトでクレームを聞くことがあるのですが、お客様の一声で商品が改善されたりするとわかり、大切に聞かなければいけないと思いました。
- ◆お客様の意見から実際に変わった商品を聞いて、企業はお客様のニーズに応えられるように改善しているのだとわかった。