

テーマ:「あなたの声が企業を変え、社会を変える」 —お客様の声を活かした取り組み55/33事例より—

日時 : 2017年1月24日(火) ①11:00~13:10
②14:00~16:10

場所 : 岡山大学

参加者 : 文学部・経済学部・理工学部・医歯薬部 1~3年生 学生約70人

講演者 : 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55/33事例」の事例について
- ③超高齢社会における消費者・生活者・行政の変化 他



【講演を終えて】

今回、大学での講義にあたり、非常勤講師の矢吹香月氏にサポートいただいた。岡山県の相談員でもある矢吹非常勤講師から岡山県消費生活センターにて実施した消費者教育コーディネート人材養成公開講座(2015年)・消費生活講座(2016年)の内容を、是非岡山大学の学生に講義してほしいとのご依頼を受け実現できたもの。消費者(お客様)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説いた。

テーマ:「あなたの声企業が変え、社会を変える」
—お客様の声を活かした取り組み55/33事例より—

【矢吹非常勤講師からの感想(抜粋)】

企業と消費者の問題に精通されておられる高野様から、専門的な視点に基づく企業の社会的役割についてご高話を拝聴しまして、参加いたしました学生共々企業と消費者の関係性向上の重要性を改めて実感いたしました。

【学生からの感想】

- ・企業の方から直接お話いただいたことは、現実に即しており具体的で解りやすかった。
- ・商品が改良されていること等、実物を手に取りながらお話を伺いよくわかりました。企業の努力など濃いストーリーを知り、社会人になった時には、どの立場になっても企業と消費者が協働できる社会を構築したいと思いました。
- ・ものを買うという行為だけでは必ずしも社会をよくすることができず、消費者と生産者の相互作用によって社会はより良い方向に変えていくことができると思いました。
- ・消費者もただ商品消費するだけではなく、障がいを持つ方や高齢者のために改善した方がよい点に気づき、声をあげることで人権を守ることに繋げる力を持っているのだと感じました。普段の生活の中から、どのような事に困っているかを考えながら生活し、適した支援や声をあげられるよう に心がけたい。