

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事例 / 33事例より—

超高齢社会における企業と消費者のコミュニケーション



日時 : 2017年3月8日(水) 15:00~16:00
場所 : 千葉県消費者センター
参加者 : 市民約35人
講演者 : 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「お客様の声を活かした取り組み55事例 / 33事例」の事例について
- ③「企業のファンとして、お客様が声をあげることの重要性」・「企業はお客様の声を大切に改善・開発をする」

【講演を終えて】

「消費生活講座」は、千葉県が全国消費生活相談員協会に委託している事業。

受講者は、40-70代の市民で、男女比は4:6。男性2人から、ご自身の経験をもとにしたお話を伺った。

企業は、消費者(お客様)である皆さんの声を大切に、改善・開発に取り組んでいる。そのことで、市場には消費者の声を活かした良い商品が出回ることになり、同じ商品を扱う企業にも影響を及ぼしているという現状を伝えた。企業のファンとしてぜひ声をあげていただきことと、消費者と企業の連携の重要性を説いた。

【受講者からの声】

- ・「消費者からの意見が商品に反映される過程がわかった」、「個人と企業の繋がりがわかった」などの意見が多く、自分もよい消費行動をしたいと言う声もあった。(担当者)
- ・商品開発や改良の背景に企業の心遣いを感じた。企業には「消費者ファースト」を望む。
- ・話が上手でよく理解できた。