

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11日(土) 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 / 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、30-70代の市民で、男女比は4:6。企業を退職されて参加している受講者が多かった印象。

質問では「ヒープはなぜ女性ばかりの団体なのか?」、「商品の形状をもっと工夫ができるのではないか?」など活発なご質問・ご意見をいただいた。

【受講者からの声】

- ・消費者の声を企業に届け、商品改良につなげることの大切さを改めて学んだ。
- ・消費者の声がどのように製品に反映されているか、具体的に実感できた。
- ・企業の細かい工夫を実際の商品を手に取りながら説明を聞くことができ、企業の努力や工夫が理解でき楽しかった。
- ・今後気がついた点は企業への改善点として要望していきたいと思った。日本ヒープ協議会の存在意義を知ることができた。