

**テーマ:「企業と生活者をつなぐ～消費者市民社会・消費者志向経営の実現に向けて～」**

日時：2017年5月25日(木) 15:10～16:40  
 場所：関西学院大学 上ヶ原キャンパス  
 参加者：関西学院大学 大学生 約85名  
 主催：関西学院大学 経済学部

**関西支部会員の川口徳子が講義を行いました。**

**<講義内容>**

**日本ヒープ協議会とは？**

**1. 生活者と企業のギャップ**

- ・突沸とは？、生活力アップのための基本5カ条
- ・ひとり暮らしの若者へのアドバイス「情報カード」

**2. 消費者市民社会とは？**

- ・「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～」

**3. 消費者志向経営とは？**

- ・商品開発の流れで考える 商品開発フロー例、開発秘話:「中華名菜」の開発背景・歴史、ブランドアイデンティティ 他
- ・商品改善の流れで考える お客様の声を分析し改善・新商品へ活用、改善の流れ例、改善事例(「石窯工房」ほか)



**☆いただいた感想のご紹介☆**

**<消費者市民社会に対して、一人の消費者として、どのように行動すべきと感じたか？>**

- ・今まで、企業に声をあげる=クレームだと思っていましたが、私たちが感じたことを伝えることで、企業にとっても私たちにとっても、より良い方向へ進めることができるのだと知り、消費者の一人として情報を提供することが必要だと思いました。
- ・気になることがあれば聞いてみる。次世代を見据えた消費を心がける。
- ・情報をしっかり取り入れ、その情報が正しいか判断する力をつける。

**<講義全体を通じての意見・感想>**

- ・消費者のニーズに合わせて、商品の改良をする企業の努力は素晴らしいと思いました。この講義を受ける前は、企業が良い財・サービスを提供してくれるのを待つだけだったが、自分からも意見を述べることで共に良い商品、そして良い社会が作られていけたら、と思いました。
- ・一人暮らしを始めたので、身近な話として聞くことができ、勉強になった。色々な声から、商品が実際に改良され、どんどん分りやすく使いやすく、環境に優しくなっているのを改めて感じ、企業の工夫と消費者の声の大切さが分った。
- ・消費者市民社会の中で、消費者の意見が企業の商品開発に活かされ、それが需要者の利益にもなり、その商品開発によって、企業の利益も期待できるメカニズムがもっと盛んに実行されるべきだと感じた。そのためにも消費者の意見は重要であることがわかった。
- ・消費者志向経営については、生産者側だけの努力では不十分であり、消費者側からのアクションも必要不可欠であると感じた。