

## テーマ:「消費者の声で商品は良くなる～食品メーカーの顧客満足・感動への取り組み～」

日時: 2017年5月27日(土) 14:00～15:30  
場所: 和歌山ビッグ愛 12階会議室  
参加者: NPO法人消費者サポートネット和歌山会員、一般消費者 約40名  
主催: NPO法人消費者サポートネット和歌山



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
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？

- ・日本ハム お客様対応部門 受付状況、ビジョン・ミッション、奥様重役会・ファミリー会
- ・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)

4. ニッポンハムグループでのコミュニケーションの機会づくりの紹介

- ・ニッポンハムグループ グループブランドの約束、工場見学、食育活動、食物アレルギーへの取り組み、環境イベント、スポーツ教室他

### ☆いただいた感想のご紹介☆

#### <講義はいかがでしたか？>

- ・商品の改善にはたくさんの声を活かされていること、声を出すことの重要性、高齢者と高齢者でない人を分けるのではなく、みんなの声として活かされていく、ということに納得しました。
- ・お客様サービス部門の役割・重要性を再認識することが出来ました。

#### <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？>

- ・消費者からの情報提供・コミュニケーションが企業を良くし、企業が良くなれば消費者が良くなるのが理解できたので、これからは気付いた点があれば言っていこうと思いました。
- ・商品について、メーカーの姿勢・企業努力etc.にもっと注意して、より賢い消費者になりたいと思う。

#### <講義全体を通じての意見・感想>

- ・ますます住みやすい社会にしていくため、企業・消費者が共に努力していくことが必要だと思いました。
- ・消費者志向経営がとても興味深く聞かせて頂きました。日本の商品の消費者志向はとても進んでいる訳が良くわかりました。
- ・商品・サービスの改善・開発について詳しいお話が聞けた。