

2017.8.27 大阪府消費生活センター「大学生期における消費者教育推進事業」 「消費者教育リーダー養成講座」 実践講座I「消費者教育の実践とその支援について」

テーマ： お客様の声を活かした企業の取り組み

日時： 2017年8月27日(日) 10:35～11:05

場所： 大阪府立大学I-Siteなんば C1会議室

参加者： 大阪在住または在学の大学生 10名、昨年受講生 3名、
ACAP 4名、事務局・講師・大阪府消費生活センター

主催： 大阪府消費生活センター

関西支部会員の川口徳子が講義を行いました。

<講義内容>

1. 消費者市民社会とは
2. 日本ヒーブ協議会「お客様の声を活かした取り組み55事例」
 - ・協議会説明、改善事例の紹介、お客様の声を活かすことの意義
3. 消費者志向経営とは
 - ・商品開発について：商品開発フロー、開発秘話(『石窯工房』ブランド)
 - ・商品改善について：改善の流れ、改善事例(『中華名菜』ブランド)
4. ニッポンハムグループのコミュニケーションの機会づくり



☆いただいた感想のご紹介☆

<講義はいかがでしたか？>

- ・消費者の意見は私からするとクレームだと思っていたのですが、企業側からすると、ありがたいご意見だと思っておられたことに驚きました。また、そのご意見を商品に取り入れていることは凄いと思いました。
- ・消費者に正面から向き合い、より良い商品を提供して行こうとする企業の姿勢が素晴らしいと思った。
- ・「どんな声があって」「どうやって」改良したかがとても興味深かった。もっと聞きたかった。
- ・お客様の声を活かして、消費者も事業者も互いに改善できることで、良い社会が出来ることを知りました。消費者の声を活かし、それを商品開発、商品改善につなげていくのは凄いと感じた。

<「消費者市民社会」「消費者志向経営」に対して、一人の消費者として、どう行動すべきか？自分に何が出来る？>

- ・消費者の意見により商品が向上するということを知ったので、これからはアンケートは素直に細かく書こうと思いました。他の人にもこのことを教え、この考えを広めて、企業も消費者もWin-Winな関係が続くよう貢献したいと思いました。
- ・企業の良き理解者として商品に改善点を感じた時には、声をあげるべきと考えました。
- ・私達が今回受けた講義を自分たちのネットワークに広げるという行動を起こすべきだと思いました。(消費者市民社会)
普段買い物などに興味を持って企業に案などを伝えたいです。(消費者志向経営)
- ・企業が消費者のために頑張っていることがわかった。自分達消費者も自分の責任を果たし、企業と共により良い社会を目指すべきと考えます。