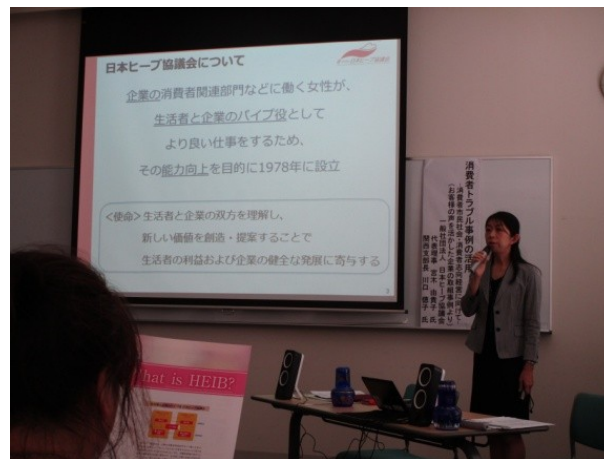


## テーマ：消費者トラブルの事例の活用～消費者市民社会・消費者志向経営に向けて～ (お客様の声を活かした企業の取組事例より)

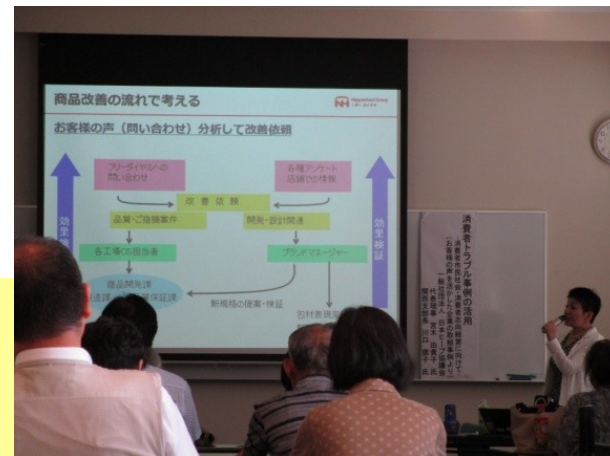
日時：2017年8月30日(水) 13:30～15:00  
場所：しいのき迎賓館 3階セミナールームB  
参加者：石川県民 約40名  
主催：石川県消費生活支援センター

東京会員の宮木由貴子と  
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. 日本ヒープ協議会とは
2. お客様の声を活かした取り組み事例
  - ・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
3. 消費者市民社会・消費者志向経営に向けて
  - ・商品開発の流れで考える
  - ・商品改善の流れで考える
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？>

- ・日本ヒープ協議会について今回初めて知った。生活者と企業のパイプ役の立場は重要。
- ・「消費者・企業・行政で消費環境をデザインする」ということが、例を使って分かりやすかったです。
- ・消費者市民社会と消費者志向経営は車の両輪である。
- ・消費者の声が届き、商品が改善されていることがわかったので良かった。

#### <「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？自分に何ができる？>

- ・消費者の声が大事であるということなので、勇気をだし、これからは企業に電話をしたい。
- ・家族に本日の講義について話し、各世代で情報をシェアする。次世代へバトンを渡す。
- ・消費者の声を良く聞き、割と早く改善をしていると思う。