

テーマ：消費者の声を活かした企業の取り組み ～消費者市民社会と消費者志向経営の実現に向けて～

日時：2017年11月24日(金) 10:35～12:05
場所：福井県職員会館 地下1階 会議室B11B12
参加者：福井県内消費者団体の方々、福井県職員 25名
主催：福井県安全環境部 県民安全課

関西支部会員の川口徳子が講演を行いました。

<講演内容>

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」
- ・商品改善の流れで考える：お客様の声を分析して改善・開発に活用、改善事例「石窯工房」

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？>

- ・実際の商品の改善取り組みが具体的で、興味深く聴けました。小さな不便を企業に伝えることの大切さを感じました。
- ・事例を見て「こんな事でも、お客様が声を発信しているんだ」と思いました。「仕方ないか」ではなく「もっと良くしてほしい」との声も大事だと思います。
- ・消費者と企業が、win-winの関係を構築できることが重要だと思いました。

<「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？自分に何ができるか？>

- ・声を上げることで商品がより良いものになることを知り、自分も疑問に思うことがあれば、声を上げていこうと思った。
- ・消費者として危険なものには敏感でしたが、手が汚れるとか、すごく小さく思えることも改善の余地があることが解りました。今後はちょっとした不便を見過ごさない消費者になりたいです。
- ・環境・地域・社会のことも考え、商品・サービスを選びたいと思いました。

<講義全体を通じての意見・感想>

- ・事業者と消費者の双方向コミュニケーションが、非常に大切であるということが良く解りました。
- ・消費者の声を大切に、日々改善されている企業の努力が伝わりました。消費者は企業のより良い商品開発のために“気づき”を伝えるべきですね。
- ・プログラムも適切に構成されており、解りやすい講演であった。