

テーマ: 「生活者と企業をつなぐ～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12月11日(月) 15:30～17:00

場所: 神戸学院大学 有瀬キャンパス

参加者: 神戸学院大学 約107名



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事例55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「石窯工房」
- ・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「中華名菜」

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?>

- ・消費者が意見を言うことは、企業がその商品を改善し、それをまた消費者が使用するという良い循環ができて、とても有益なものだと解りました。
- ・消費者と企業は相互依存関係であり、この2つが円滑なコミュニケーションを取ることで、相互理解と信頼関係が結ばれることによって、公正な市場づくりが出来るということが解りました。
- ・お客様がくださった言葉や、その対処を具体的に知ることができ、言うことは企業にもお客様にもwin-winの関係になることが解った。

<「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? 自分に何が出来るか?>

- ・消費者として何か気づきがあれば、積極的に声をかける。それはクレームではなく、企業の為でもあり、今後の為でもある。
- ・不満を留めずに伝えることで改善され、自分のためになる。改善の余地がある商品に関しては、積極的に伝えていくべきだと感じた。
- ・消費者も商品・サービスについて良く考え、意見があれば企業に寄せることも、社会を良くする一因ではないかと考えます。
- ・新商品を開発するためには、双方の情報交換が必要、ということから、何か自分が思いついたら積極的にアンケートとかに答えて行きたい。

<講義全体を通じての意見・感想>

- ・企業と消費者がしっかりコミュニケーションを取っていくことが大事ということを知った。
- ・日本ヒープ協議会の事業内容、消費者市民社会・消費者志向経営など言葉だけは知っていたが、この講義で聴けて内容がよく解った。
- ・消費者志向経営というのを初めて聴いて、新しい考え方を学んだような気がします。