

## テーマ:「あなたの声が企業を変え、社会を変える」 —お客様の声を活かした取り組み55・33事例から—

日時 : 2018年1月23日(火)  
①11:00~12:00 12:10~13:00 【自然科学系】  
②13:10~14:00 14:10~15:00 【生命系】  
場所 : 岡山大学  
参加者 : 1年生~3年生 ①100人 ②30人 合計130人  
文学部・経済学部・理工学部・医歯薬部  
担当講師: 高野 逸子(アフラック)

日本ヒート協議会 正会員 高野逸子が講師として登壇



### 【講演内容】

- ①日本ヒート協議会について
- ②消費者(お客様)・行政・企業の変化
- ③現代の消費者問題とは
- ④求められる企業のあり方
- ⑤「お客様の声を活かした取り組み55・33事例」の事例から学ぶ

### 【講演を終えて】

- ◆昨年に引き続き、非常勤講師の矢吹香月先生からの依頼を受け、実施できたもの。
- ◆①の聴講生は特に熱心で、55事例の内容がもっと知りたいと冊子貸し出希望学生が複数いた。  
また、講義終了後に2人の学生から「消費者トラブルにあった場合、被害にあった金額は回収できるのか？」  
「転職をした際の弊害はあったか」などの質問があった。
- ◆②の学生からは、質問はなかったが、熱心に聴講してくれたと思う。
- ◆「これから、スーパー等で商品を手にしたとき・目にしたとき関心を持って欲しい。障がいをお持ちの方にとっての  
利便性・機能性・選択可能性などをぜひ考えて欲しい。ぜひ、企業のファンとして声をあげていただきたい。」など  
消費者と企業の連携の重要性を伝えた。

テーマ:「あなたの声が企業を変え、社会を変える」  
—お客様の声を活かした取り組み55・33事例から—

【矢吹非常勤講師からの感想】

企業と消費者の問題に精通されておられる高野様から、専門的な視点に基づく企業の社会的役割についてご高話を拝聴しまして、参加学生共々企業と消費者の関係性向上の重要性を再認識し、消費者市民社会の構築の大切さについて実感いたしました。

【学生からの感想】(一部抜粋)

- ◆大学生になってアルバイトを始めて、店側とお客様側の双方に板挟みにされることがよくある。意識を変えることでwin-winなれる。お客様の時は店側の視点を、店側の時はお客様の視点を忘れずにいたい。
- ◆中華だしの製品を実際に触ってみたときに、笑顔のマークがあるのを見て、ちょっとした工夫で消費者の心をつかむことができると思った。単純に商品としてクレームがないものを生み出すのではなく消費者ファンになるような商品を作る企業が増えれば、社会は変化すると思った。
- ◆消費者の意見から私たちにとって使いやすいモノが生まれることを知りました。特にヨーグルトのふたの内側はいつもヨーグルトがつかなくなったらいいなと思っていたので、改善されたときはとてもうれしかった。これからは思うだけではなく発信することを大切にしていきたい。
- ◆不便だなと感じることについて、その会社に相談することに抵抗を感じていたが、私たちの一言が、消費者のメリットにつながるのだと思った。
- ◆お話を伺って、社会人となってからの感性を大切にしたいと思った。お客様だけではなく、企業の一人として、相手が目の前にいない場合でも、思いやりや心配りができるようになりたいと思った。そのために優しさの引き出しを増やせるよう、素敵な人から学び自分でも考え行動したいと思います。