

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

日時： 2018年4月28日(土) 13:40～14:45  
場所： 大学生協 大阪会館  
参加者： 大学生協関西西北陸事業連合学生事務局  
近畿北陸9府県 大学生協学生リーダー20名  
主催： 大学生協関西西北陸事業連合、コンシューマーズ京都

### 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. 日本ヒーブ協議会とは
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. ニッポンハムグループについて
4. 消費者志向経営とは
  - ・商品開発・商品改善の流れで考える
  - ・改善事例の紹介(中華名菜3事例、石窯工房5事例)
  - ・消費者市民社会・消費者志向経営に向けて



### ☆いただいた感想のご紹介☆

#### <講義はいかがでしたか？>

- ・大学生協の「生協に声を伝えると、生協がそれに対し、議論して応える」という仕組みを、社会に出る前の大学生が体感することにより、消費者市民社会が広がるのではないかと。そういった意味で、大学生協のすばらしさを改めて実感した。
- ・消費者(私たち)が声をあげる、届けることで、企業が良くなり、結局は自分たちの生活が良くなる。これが消費者市民社会の理想の姿だと思った。
- ・開発から改善まで、消費者と企業が繋がって事業が展開していく消費者志向経営は、大学生協の活動、事業づくりに通じるものがあると感じた。

#### <「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？自分に何ができるか？>

- ・商品を買った会社に対して、何か思うことがあっても、それを言ったらクレームみたいで嫌だと思って、言いたいことが言えていないのが現状だった。しかし、言うことが会社を良くし、その商品やサービスを良くし、結果、他の人も幸せになるのであれば、きちんと伝えるべきだと思った。
- ・消費者市民社会を形成しているのは、消費者と事業者と行政の三者であって、それぞれに責任がある、ということを理解することが必要と感じた。

#### <講義全体を通じての意見・感想>

- ・今回の話は学生委員会に通じるものがあると感じた。組合員の声を活かして、ニーズにあった商品を取り入れたり、状況を改善することがある。消費者志向経営も、消費者の声を活かして活動を改善するという面で似ていると感じた。活かせるところは活かしていきたい。
- ・”企業”は利益重視であまり消費者の意見を聞いていないのではないかと、クレームとして処理しているのではないかと、というイメージが多少なりともあった。話を聞き、消費者と繋がって事業を展開することを大切にしている企業があることが解り、消費者としてももっと意識を高めていきたいと感じた。