

テーマ: 企業と生活者をつなぐ ～消費者市民社会と消費者志向経営の実現に向けて～

日時: 2018年6月7日(木) 15:10～16:40
場所: 関西学院大学 上ヶ原キャンパス
参加者: 関西学院大学 大学生 約150名
依頼者: 関西学院大学 経済学部 教授 田中敦先生

関西支部会員の龍麻衣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. 生活者と企業のギャップ
3. 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」
4. 消費者志向経営とは?
・ミツカングループの商品改善事例



☆いただいた感想のご紹介☆

<「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?>

- ・全てを企業側に任せたり押し付けるのではなく、自ら原因や結果を考える力を身につけて行動すべきだと感じました。
- ・一消費者として自分の思いを積極的に声をあげていく必要があると思います。しかし、多少の不平不満があっても、社会的にまた環境的に適しているのであれば、消費者がその問題を受け入れる場合も重要ではないかと思えます。

<講義全体を通じての意見・感想>

- ・日本ヒープ協議会の活動について詳しく知ることができてよかったです。また、お客様の声を活かした様々な取り組みについて知ることができてよかったです。
- ・普段お客様サポートセンターの存在を気にしていないけれど、お客様からの声は商品開発に活かされていると知って、とても大切なのだなと思いました。何か思う点があればクレームにならない程度に伝えるべきだと思いました。
- ・消費者の声を企業に届けることは大切だと思いました。アイスクリームの包装ひとつを取っても人(年齢)によって違う意見が出てくるのは興味深かったし具体例が多く講義を理解しやすかったです。
- ・企業はお客様のニーズに答えるためにいろいろなことをしていることを知り大変興味を持ちました。