

テーマ：お客様の声を活かした企業の取り組み

日時：2018年8月26日(日) 10:35～11:05
場所：梅田シルタス10階D(梅田第3ビル)
参加者：大阪在住または在学の大学生 6名、
消費者教育リーダー、事業者、大阪府消費生活センター、
和歌山大学 岡崎裕先生、事務局(AICE)
主催：大阪府消費生活センター

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. 日本ヒーブ協議会は
2. お客様の声を活かした取り組み
 - ・企業に声をあげるか？
 - ・お客様の声を活かした取り組み55事例(商品品質、使い勝手ほか)
3. 消費者市民社会・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、開発秘話(『中華名菜』ブランド)
 - ・商品改善の流れで考える:改善の流れ、改善事例(『中華名菜』『石窯工房』他)



☆いただいた感想のご紹介☆

<講義はいかがでしたか？感想、その他>

- ・声を活かした企業の取組み事例の紹介や、作りたい商品を作るのではなく、作って欲しい商品を作ることを考えると興味深かった。
- ・商品がどんどん使いやすくなっているのが、見ている側も共感出来て面白かった。
- ・消費者の意見をどのように集めるのかについて、関心が湧きました。
- ・取組みや商品開発の事例の紹介があり解りやすくまとめられていて、とても聞きやすい講義でした。
- ・自社の商品の事例を交えながらのプレゼンテーションや、企業から見た消費者への配慮が感じることが出来て良かった。

<「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？>

- ・ただの受身ではなく、消費者市民として企業などに気付いたことを発信することが大切だと感じた。
- ・一人の「消費者」として、消費の面で「良い点」「悪い点」を理解した上で、買物などの行動が社会に大きく影響することを頭に入れて行動する。
- ・学んだことを実践すること。それを誰かに伝えること。
- ・責任ある選択