

テーマ：お客様の声を活かした企業の取り組み

日時：2018年11月18日(日) 10:35～11:05
場所：さかい新事業創造センター 1階 多目的会議室
参加者：大阪在住または在学の大学生 12名、
消費者教育リーダー3名、
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. 日本ヒーブ協議会とは
2. お客様の声を活かした取り組み事例
 - ・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>

- ・日本ヒーブ協議会は、消費者と企業をつなぐ活動をされていて、とても素晴らしい活動だと思いました。
- ・日本ヒーブ協議会や企業が、消費者により良い生活を過ごせるように活動していることに興味を持った。
- ・商品の様々な工夫をして、意見を取り入れることで、より良い消費社会へとつながると思いました。
- ・普段聞けない企業の商品開発、改善の活動内容を聞いて良かったです。
- ・消費者の声を活かすというのは、企業にとって大切な顧客満足度をあげるのに、とても大切なことだと思う。

<「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？>

- ・企業に対して、意見を述べるのが大切だと思った。
- ・企業の販売している商品を受動的に買うだけでなく、改善するために企業へのフィードバックを行うことが、企業・消費者のお互いにとって、大切なことだと思いました。
- ・1人の消費者として商品进行评估して企業に伝えることで、より良い商品につながり、消費者市民社会につながると感じました。
- ・企業に対して、消費者として意見を言うことは、双方にとって良い影響があると感じ、積極的に意見を言うて行こうと思います。