

**テーマ：いま、私たちに求められていることを再考する
—お客様の声を活かした取り組み55・33事例から—**

日時：2018年11月21日(水) 15:00~17:00
場所：タイヤ公正取引協議会会議室
参加者：企業のお客様対応部門の担当者
主催：(一般財団法人)日本消費者協会

東京支部会員の 高野逸子(アフラック)が講義を行いました。

<講演内容1>

1. 日本ヒーブ協議会とは
2. 行政の概要とお客様の变化
3. お客様の声を活かした取り組み事例
 - ・お客様の声を活かした取り組み55事例と33事例から
 - ・お客様の声企業が変え・社会を変える
4. これから企業人・生活者として必要なこととは
 - ・お客様を第一に考え満足を得ること⇒感動を得て選ばれる企業になるために私たちに、どの様なことが求められているのか？
 - ・消費者志向経営を考え企業のあり方を考える

<講演内容2>

1. 演習「最近、感動した事例紹介」
「最近、改善をしたい商品」
2. 発表

【参加企業】 13 社

【参加者】 20 人

【講演を終えて】 参加の皆様には、お客様の声から生まれた感動事例商品を実際に手に取っていただき、その経緯などを解説。皆様は、私の話を熱心に耳を傾けてくださった他、演習では、感動事例を積極的に発表され、和やかな雰囲気のもと講演を終えました。後日には、次ページの感想をいただきました。これから消費者関連部門で働く一員として、企業&生活者の双眼を以って何をすべきかを問い続け、実践して行きたいとあらためて感じました。



【主催者 日本消費者協会より】

消費者行政や消費生活相談の動向にアンテナを張る必要性や消費者の声を活かす取り組みの重要性など、いま企業に求められている消費者対応の考え方について解説いただき、改めて見つめ直す良い機会になった。組織に求められることだけでなく、各個人の間力が大切であるという言葉は、特に印象に残った。具体例や実際の商品をお持ちいただくなど説得力のあるお話で、ご参加いただいた会員の皆様にとっても、今後の参考にしていただけたと感じている。

【参加者からの感想】

- ◆様々な企業の事例を実際に商品を見ながら説明いただき大変勉強になりました。
また、講座を通して「最近感動したこと」や「人間力とは何か」を考え、参加者全員で、共有することで自分自身の気づきになりました。
- ◆お客さまから寄せられた声による、企業の様々な取り組みを拝見しました。
安全や使いやすさを求め、莫大な研究開発費を投じながら、それが利益につながらなくとも努力する企業側、一方SNS等のコメントへの対応を誤れば、一瞬にして社会的制裁とも思える酷評にさえ晒される現代。メディアやインターネットの発達を軸として貴会発足当時とは両者を取り巻く背景がガラリと変わり、企業とお客様との間に渡すパイプの使い方も大きく変わっていると思われませんが、あらためて正しい橋渡しが必要な時代とも思われます。
日本消費者協会および日本ヒート協議会のますますの発展をお祈りし、講演参加のお礼とさせていただきます。
- ◆ご講演を重ねていらっしゃることは一目瞭然、安心してお話を伺うことが出来ました。
CDやCXのお話をもっと深掘りしていただきたかった。
お客様の声を活かした取り組み事例の説明の際、実物をご用意いただいたので各企業の改善結果が非常にわかりやすかった。
- ◆講義内容の組み立てがわかりやすく、盛りだくさんな情報をいただきました。
最後に参加者に考えさせるのもよかったですね。
お客様の声を活かした取り組み事例は、実際の商品をご用意いただいたのでとてもリアルで印象に残るご紹介でした。もっと多くの方に聞いていただきたい講義でした。