

## テーマ： 企業の消費者教育活動について「お客様の声を活かした企業の取り組み」

日時： 2019年9月14日(土) 13:30～14:10  
場所： さかい新事業創造センター 多目的会議室  
参加者： 大阪在住・在学の大学生 4名、消費者教育学生リーダー 4名  
和歌山大学 岡崎先生、AICE統括コーディネータ、事業者  
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. 日本ヒープ協議会とは
2. 消費者市民社会とは？「お客様の声を活かした取り組み 55 事例」
  - ・消費者市民社会、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、使い勝手他）」
  - ・お客様の声を活かすことの意義
3. 消費者志向経営とは？商品開発・商品改善の流れで考える
  - ・商品開発について：商品開発フロー、開発秘話（『石窯工房』ブランド）
  - ・商品改善について：改善の流れ、改善事例（『中華名菜』ブランド他）
4. コミュニケーションの機会づくり（資料のみ）



### ☆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>

- ・企業というのは苦情対応はするものの、最終的には金銭目的に収束するのではないかと考えていたが、顧客の要望に出来る限り応じる姿勢が、商品紹介の際に見受けられて、とても素晴らしいことだと考えた。
- ・普段、一人では気付かないような問題点を多くのお客様から意見を聞くことで気付く事例を聞いて、消費者は大切な存在であると改めて解った。
- ・少し不満に思うだけで深く考えなかったが、いつの間にか変わっていて企業はすごいと思った。一つの商品を売れば終わりではないのに感心した。
- ・企業の都合だけでなく、お客様の声もしっかり反映されていることが知れて良かった。 「消費」に関して改めて考える良い時間となった。
- ・企業に対する声は、「クレーマー」として一般的に悪いイメージがある。これを変えて行けば、もっと気軽に消費者の声が届くかなと思った。

#### <「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？>

- ・今まで消費者目線でしか考えたことがなく、企業の考えを聞かせて頂いた今、その立場のことも商品やサービスを提供される際に考えていきたい。
- ・日々の買い物でも自分にとって本当に必要なのか、考えなければならぬと思った。
- ・何か感じる事があれば、企業に声を届ける努力をしようと考えた。