

# 日本ヒーブ協議会35周年記念プロジェクト活動として『お客様の声を活かした取り組み55事例』の発行

一般社団法人日本ヒーブ協議会 35周年記念プロジェクト プロジェクトリーダー 高野 逸子（たかの・いつこ）



一般社団法人日本ヒーブ協議会は、企業等の消費者関連部門などで働く女性が、「生活者と企業のパイプ役」として、生活者の利益と企業の健全な発展に寄与することを目的に、1978年に設立されました。

その日本ヒーブ協議会が活動を開始し35年の節目となる本年、「生活者と企業のパイプ役」としての活動をより一層深めるために、周年記念事業として大きく3つの活動に取り組んでいます。一つめは、冊子『お客様の声を活かした取り組み55事例』の発行（写真）、二つめは新事業として「消費者応援隊」「電

話・Eメールお客様対応マニュアル」活用チームの結成。そして三つめが、2013年12月4日に開催する35周年記念イベントです。

その中から、『お客様の声を活かした取り組み55事例』について、ご紹介いたします。

第1部では、3名の有識者の皆さまにお集まりいただき、「消費者・消費者関連団体」「行政」「企業」のそれぞれの立場から、生活者を取り巻く社会環境の変化や、生活者と企業のギャップを捉えて、消費者市民社会の実現に向けてのヒーブの役割について、語っていただきました。

です。また同時に、企業の積極的な取り組みを生活者や行政にもお伝えしたい、との思いで作成しました。

第3部では、当協議会の研究活動の一例として、「わかりやすい表示の研究」について紹介しています。

本冊子をご覧いただく皆さまと情報を共有することで、各企業での取り組みの参考とさせていただくとともに、生活者と企業の「コミュニケーション」を図るためのツールとして、ご紹介いただければ幸いです。

今後当協議会は、さまざまな研究活動で研鑽を積み、豊かな社会づくりに向けて「会員の資質向上」とともに「社会への情報発信」に努めますので、引き続きご支援、ご鞭撻賜りますようお願いいたします。



第2部では、異業種企業団体としての特性を活かし、会員企業がお客様の声を活かした55の事例を6つのカテゴリー別に掲載しています。企業では、「お客様の声」を大切にし、日々改善や開発などを行っております。その事例をまとめることにより、お客様の現状や、その声を活かす着眼点への理解を深め、今後の事業活動や協議会活動につなげていくとするもの

問い合わせ先  
一般社団法人日本ヒーブ協議会事務局  
〒151-0053  
東京都渋谷区代々木2-22-2 金杉ビル401  
TEL: 03-3320-3155  
E-mail: heib-jimukyoku@heib.gr.jp