

# 生活者と企業のパイプ役 ヒーブ視点のマーケティング推進

日本ヒーブ協議会・杉本美穂代表理事



おかげさまで日本ヒーブ協議会は、昨年に創立三十五周年を迎えることができました。企業人であり、生活者でもある働く女性で構成されている日本ヒーブ協議会では、創立以来一貫して、生活者の視点を活かし生活者と企業のパイプ役として、生活者の利益を確保し、それを実現する企業活動を支え、健全な発展に寄与する活動を続けて参りました。これもひとえに多くの皆様のご支援の賜物と心より感謝申し上げます。

一昨年施行された「消費者教育推進法」にも掲げられた「消費者市民社会」の実現に向け、今期日本ヒーブ協議会では「生活者と企業が共に成長する豊かな社会に向かつてヒーブ視点のマーケティングの実践」を活動テーマに掲げ、研究活動を展開しています。

周年記念事業では、お客様の声を活かした企業の取り組み事例を、「商品品質」「表示」「使い勝手」「環境配慮・社会貢献活動等」などの六つの側面から収集し、「お客様の声を活かした取り組み55事例」という冊子にまとめました。これを広く配布し、行政・企業・生活者が連携していくコミュニケーションツールとして活用して参ります。生活者には、自分達の声が企業

の改善活動に反映されるということを理解してもらい、企業では、他社の事例研究から、様々な場面における生活者視点の着眼点への理解を深め、よりよい商品・サービス、新たな価値の提供に繋がっていきたく思います。これは、まさにヒーブの活動の原点ともいえます。

このように、生活者として、企業人として双方の立場を理解するとともに、消費視点でも、就労視点でも現状を見つめ、会員が所属する一企業の活動だけでなく、広く社会への貢献をすべく、会員相互の情報交換を活発にし、触発しあいながら、自らの能力向上に努めて参ります。

また、定点調査として九回目となる「働く女性と暮らした調査」の報告書をまとめ発行しました。今回は、企業人として・生活者としての意識と実態に焦点を当て、レポートしています。これをもとに、働き続ける女性達の意識改革や、男女ともに今後問題となってくるバランスのとれた働き方などについての提言も行

っていきたく思います。二〇一四年は、ヒーブが持つノウハウを提供し、社会に貢献していきたくと考えております。現場で培ってきたお客様対応技術を提供する相談対応研修の開催や、消費者教育の推進にむけた今ときの生活者に必要な情報の体系化などにも取り組みたいと思います。本年もご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。