

# 生活者と企業のパイプ役として35年

一般社団法人 日本ヒープ協議会

代表理事 杉本 美穂



謹んで新年のお慶びを申し上げます。

おかげさまで日本ヒープ協議会は、創立35周年を迎えることができました。生活者と企業の双方を理解し、新しい価値を創造・提供することで、生活者の利益および企業の健全な発展に寄与することを使命として、異業種交流を軸に、能力向上を目指し研究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。

『消費者市民社会』の実現に向け、生活者と企業のパイプ役である我々ヒープが何をすべきか、今期は「生活者と企業が共に成長する豊かな社会に向かって—ヒープ視点のマーケティングの実践—」を活動テーマとして、研究活動を展開しています。この時代における“ヒープ視点の意味”を具体化して、自分自身の仕事に展開していくことを目標

にしています。

その活動の一環として、周年記念事業では、企業活動の中での「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、お客様の声を活かした取り組み事例を収集し、冊子『お客様の声を活かした取り組み55事例』をまとめました。

他企業事例から、様々な場面におけるそ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いと思います。また、この冊子を広く配布し、行政・企業・生活者が相互理解を深めるコミュニケーションツールとしても活用して参ります。特に生活者には、企業の取り組みを知っていただくとともに、自分達の声が企業活動を変えるということも伝達していきます。

その他にも、ヒープ視点で商品・サービスを点検、アド

バイスする「消費者応援隊」の活動や、ヒープが持つお客様対応技術を結集した「電話・Eメールお客様対応マニュアル」を活用し、研修会の開催にも挑戦して参ります。

また今年度は、1985年より継続実施している「働く女性と暮らしの調査」の報告書も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、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ます。

今後も、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、就労視点で現状を見つめ、広く社会へ貢献すべく、様々な研究活動を通じて自らの能力向上に努めて参ります。

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。

# さらなるヒープ視点を追求して

## 一般社団法人 日本ヒープ協議会

### 関西支部長 野中 淳代



謹んで新年のごあいさつを申し上げます。

一般社団法人日本ヒープ協議会は、企業の消費者関連部門などに働く女性が、生活者と企業のパイプ役としてより良い仕事をするため、その能力向上を目的に設立されました。

当協会は78年に設立され、今年で35周年、関西支部はその5年後に設立されましたので、今年で30年の記念すべき年となりました。このように活動を続けてこられましたのも会員企業をはじめ、他団体、行政機関、先輩ヒープの皆さまからのご理解、ご支援の賜物と深く感謝しております。

2013年度は「生活者と企業が共に成長する豊かな社会に向かって—ヒープ視点マーケティングの実践—」をテーマに月例研究会、公開講座、企業見学会などの様々な活動に取り組んでおります。年度初

めの支部大会ではマーケティングの専門家をお迎えし、現在の消費者が求めるもの（サービス）や消費者の意識の動向を学び、今年度のテーマに沿った講演会となりました。10月のワールドカフェならぬヒープCafeでは、「働く女性に必要なモノとは？」をテーマに自分が話す、他者の意見を聴く、また新しい考えが浮かぶ、それを表現するという相乗効果を体験し、参加者から驚きの声が多くあがりました。11月には公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）さまとの合同研究会においては、男女共同参画について理解を深めることができました。

今年度は特に「産・官・学・消」の4者連携の一環で、大学での講義を行い、消費者教育の一助となったのではと考えております。

また、「関西発！消費者市民社会の担い手を育む」（日

本消費者教育学会関西支部発行）の当協会のページを担当、編集会議にも参加し活動の幅を広げることができました。関西支部の特徴である全員運営は、多様な業務に携わる女性が企画立案を行っており、マネジメント力や企画力、推進力の能力向上につながっております。

最後に関西支部会員の川口徳子さん（日本ハム㈱）が、当協会や企業における生活者視点での活動が認められ、平成25年度の「内閣府特命担当大臣表彰」受賞という大変うれしいトピックスもありました。

これからもヒープ視点を磨き、企業と生活者のパイプ役として、関係者の皆さまへの感謝の念を持ち、活動する所存です。

今後とも変わらぬご指導、ご鞭撻のほどよろしく願い申し上げます。