

社会とお客様の変化に対応して組織が進化



▲一般社団法人日本ヒープ協議会は、去る四月十七日、東京・都市センターホテルで公開講演会を開き、サントリーホールディングス(株)執行役員折井雅子氏が「お客様と経営を繋ぐ、しなやかな女性の働き方」をテーマに講演を行った。折井氏は「お客様の声はクレームではなく、ご指摘と捉えて対応。変化に対応してお客様対応部門の組織やVOC活動が機能・領域を拡大・展開して進化している」と語った。また、社会的に女性活用が進む中、ヒープ会員のキャリア開発と活躍にエールを送った。

▼「消費者大学」を開講している一般財団法人消費科学センターは、今年度の年間テーマを「税」に設定。去る四月九日、慶應大学の片山善博教授を招き、第一回講座を開いた。片山教授は「税とはなにかー税と民主社会を考える」と題して講義。税の意義や歴史を始めとして、税務署長や鳥取県知事を務めた経験も交えて語った。税金について論じない地方議会を「地方自治の最大の課題」と指摘。「役所が仕事を増やしても、減らしても税率が変わらない」システムを変えねばと語った。

「税」を年間テーマに消費者大学が開講

