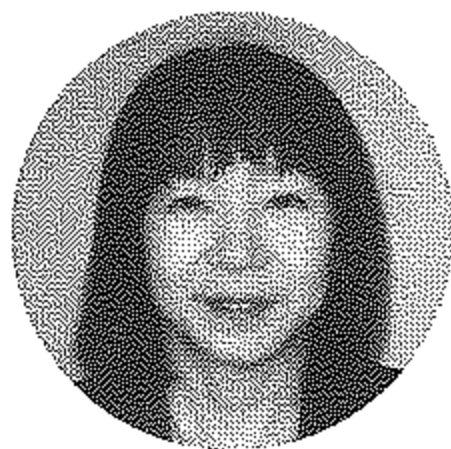


生活者と企業のパイプ役 ヒーブ視点活かし積極連携

日本ヒーブ協議会・上田稚子代表理事



日本ヒーブ協議会は、働く女性の異業種・異職種の横断的ネットワークを特徴

としています。今年も、生活者と企業のパイプ役として、消費者関連の現場を担ってきたヒーブの伝統を活かし、次世代につなげられるよう、積極的な取り組みを展開して参ります。

昨年の活動の中で大きな特徴の一つは、発足三十五周年を契機に発行した「お客様の声を活かした取り組み55事例」が各方面で活用され、あたたかい評価をい

ただいたことです。この「55事例」は、企業の消費者対応事例をカテゴリー別に集約したものです。意見がどのように商品に反映されたか、その取り組み例も掲載されており、生きた事例として企業内はもとより、消費者教育の現場でも注目されました。

また、会員企業の消費者窓口業務の新人を対象に開催した「お客様対応基礎講座」も好評を得ました。「電話、Eメールお客様対応マニュアル」を元に消費者対応の心構えや基本的スキルと共有でき、異業種の事例を学ぶことや消費者問題の重要性が認識できたなどの評価も得ました。

今年、一月三十日に会員以外の一般企業をも対象に開催することを予定しています。実際に消費者関連部門で働いている人が講師となり、実務者の視点で「お客様対応業務」の基礎を説明します。主に、その業務に就いて一〜二年目の新任の方を対象としますが、様々な「気づき」を提

供していただける講座として参加していただくことを期待しています。このような取り組みを消費者にもご紹介する機会として、二月に開催される国民生活センターの「消費者フォーラム」にも参加し、そこでの報告も予定しています。日本ヒーブ協議会の活動を幅広く知っていただき、行政・消費者団体など多くの方々との連携も構築していきたいと考えます。

このような取り組みを消費者にもご紹介する機会として、二月に開催される国民生活センターの「消費者フォーラム」にも参加し、そこでの報告も予定しています。日本ヒーブ協議会の活動を幅広く知っていただき、行政・消費者団体など多くの方々との連携も構築していきたいと考えます。

連携という点では、昨年は消費者委員会との意見交流会にも出席し、新しい「消費者基本計画」について意見も求められました。このような行政連携活動も今後推進させたいと思います。日本ヒーブ協議会の今年度テーマは「ヒーブ視点での新しい価値創造―生活の質の向上を目指して―」というものです。新しい価値創造も「生活の質の向上」も、ともに「ヒーブ視点」の発揮によって、より実効性が高まるものと自負しております。その観点から今年も豊かな生活の実現をめざし、関連団体、行政、学校などとも連携しつつ、消費者市民社会形成や消費者教育の充実強化への取り組みなども積極的に担える活動を展開していきたく思います。