

生活者と企業のパイプ役の役割

一般社団法人日本ヒーブ協議会
代表理事

上田 稚子



謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

また、旧年中は日本ヒーブ協議会に格別のご支援ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

日本ヒーブ協議会は、企業の消費者関連部門に働く女性が、「生活者と企業のパイプ役」として生活者の視点を活かし仕事をするために設立された団体です。本年度は、「ヒーブ視点での新しい価値創造—生活の質の向上をめざして—」をテーマに掲げ月例会や分科会などの研究活動を通じて会員のレベルアップを図る活動を推進する他、千代田区共催の男女共同参画推進社会事業を開催いたしました。

女性の活躍が注目される中、ワークライフバランスや男性の育児休業など男女ともに働きやすい社会にむけてのシンポジウムには、会員・会員企業はもとより人事・能力開発関係者など多数の皆様にご参加いただき、盛会のうちに終えることができました。これもひとえに皆様のご理解とご支援の賜物と心から感謝いたします。

生活様式が多様化する中、より便利で快適な製品、サービスなどを追求する一方で情報量も拡大し、適切な判断を損なった誤使用やトラブルなどが増えています。このような生

活者を取り巻く環境変化のもとヒーブの果たすべき役割もますます重要になってきたと認識しています。そのため活動として、35周年で作成した"お客様の声を活かした取組み55事例"を、消費者教育フォーラムや市民講座などの機会に消費者市民社会のあり方の一例として情報共有を行っています。

また、企業全般の相談窓口のレベルアップを目指したお客様対応基礎講座の開催や、協議会内外への情報発信による消費者教育の推進など「生活者と企業のパイプ役」として、社会に貢献していきたいと考えております。

昨秋には、消費者委員会の意見交換会で、消費者市民社会実現のため生活者・行政・企業が三位一体となるコミュニケーション活動が必要であり、そのためにヒーブが何をすべきか生活者である女性の視点と企業人としての視点を元に提言を行いました。

これまで同様「生活者と企業のパイプ役」の役割を果たすために生活者として企業人として双方の立場でできることを考え、社会に貢献できるよう一層努力してまいります。本年も変わらぬご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。

パイプ役としての活動を通じ能力向上に努める

一般社団法人日本ヒープ協議会

関西支部 支部長

山本 千草



謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

また、旧年中は日本ヒープ協議会に格別のご支援、ご協力を賜り心より御礼申し上げます。

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1978年に設立、関西支部はその5年後に設立されました。

このように活動を続けてこられましたのも、会員企業はじめ、行政、消費者関連団体等の皆さまのご理解、ご支援の賜物と心より感謝申し上げます。

今年度は、「ヒープ視点での価値創造—生活の質の向上をめざして—」をテーマに月例研究会、公開講座、企業見学会などを通じて、「今の時代に求められるヒープの有り方」を追求し、「ヒープ視点での情報発信」を目指して活動しております。

年度初めの支部大会では、企業のユニバーサルデザインの取り組みをテーマにご講演いただきました。「助ける」「保護する」ではなく、生活者の価値観の多様化に対応し、一人ひとりの生活者の想いを感じ取り、その気持ちに「共感すること」が原点であり、最も大切であることを学び、ユニバーサルデザイン

の理解を深めることができました。

また、「産・官・学・消」の連携として、11月には、関西の消費者関連団体（公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（NACS）、全国消費生活相談員協会）との4団体での初の合同月例会を開催しました。各団体の消費者教育に関する取り組みを公開し、消費者教育の重要性と積極的な推進の必要性をあらためて認識しました。6月、12月には大学での講義を行い、消費者教育の一助となったのではないかと考えております。

関西支部では研究会の企画立案から報告書作成まで、会員全員が運営に参画しており、企画、組織を運営する力を身につけるとともに、ヒープの強みである業態、職種を超えたネットワークを活用し、会員ひとりひとりのレベルアップ・キャリアアップに取り組んでいます。

これからも、生活者として、企業人として双方を理解し、企業と生活者のパイプ役として研究活動を通じて能力向上に努めて参ります。

今後とも変わらずご指導を賜りますようお願い申し上げます。