

ロングランシリーズ 消費者問題はいま 提言二〇一五

川口 徳子さん (一般社団法人・日本ヒープ協議会代表理事)



かわぐち・のりこ
一九六四年生まれ、大阪府出身。徳島大学医学部栄養学科卒。八七年日本ハムグループに入社、日本ハム株式会社でコンシューマー商品の企画・開発のブランドマネージャーを十七年間経験。二〇〇四年のOBS(顧客価値)向上推進業務担当「お客様視点」の体制構築に力を尽くす。二〇〇五年に日本ヒープ協議会入会。〇八年に関西支部長、〇八年・〇九年に同協議会理事。一五年四月の総会で代表理事に。中高大学では皇球部、大学時代に運動学部西日本大でダブルス優勝。

「日本ヒープ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。会員同士が触発し合い、様々な「気づき」を与えてくれる「場」です。この伝統を活かし、生活者と企業のパイプ役として、いっそうの取り組みを推進させて参りたいと思います」

川口さんは四月の日本ヒープ協議会総会で前任の上田稚子さんから引き継ぎ、二〇一五年度代表理事に就任した。会員歴十年。その過程では、関西支部長や理事の重責も担った。「学ぶことは大切です。ヒープ協議会には参考になる取り組みがとて多い。それらを自社に積極的に採り入れようと心掛け、会員から成功例を聞いては社内実践し、ヒープ活動は私の「学び舎」となっています。ヒープ協議会での活動で得た成果を会社に持ち帰り、商品・サービスに反映させる、個人の取り組みを企業活動に活かして会社を通して社会に還元してい

活動の強みです」
代表理事就任にあたっての抱負も明快だ。四月の総会では、

「ヒープ視点」で情報発信、実践展開へ 社会の変化とらえ、生活者と企業のパイプ役推進

〈464〉

「社会の変化をとらえ、企業の中から社会へ生活者視点で学び、考え、行動し、発信する」という新年度の活動テーマが承認された。

「昨年度は、消費者フォーラムや学校などでの消費者教育活動、お客様対応基礎講座の実施、消費者庁や消費者委員会との連携などを通して、社会への情報発信

せられるお客様の声は質・量ともに年々変化し、その対応にも変革が求められています。高齢者対応が多く企業のにおいて不可避的な課題となる中、企業と生活者の両方に軸足を置き、双眼をもって考え、行動できる日本ヒープ協議会がこれらの課題に向き合うことへの社会的ニーズはとて大ききと考えます」

高齢社会の課題)について研究会や分科会を通じて考え、その成果を会員企業や行政をはじめとした社会に向けて発信したいと思っております」

「お客様の声を活かした取り組み55事例」は、企業に寄せられる消費者の「ご指摘」などの貴重な意見を、商品改善や開発へとつなげた55の事例を冊子としてまとめたいものだ。消費者庁はじめ、各地の消費生活センターや、大学、消費者団体からも高い評価を得ている。

「日本ヒープ協議会は、設立三十周年に際して、日本人の生活力を考える」をテーマに「生活者と企業のギャップ」について研究を行いました。さらに設立三十五周年には、その発展形として「お客様の声を活かした取り組み55事例」の冊子作成に取り組みました。本年度は、社会の変化(超

「昨年度の国民生活センタ―主催の全国消費者フォーラムでこの「55事例」を報告して以来、各自自治体の消費者講座、大学での消費者教育授業、文部科学省主催の消費者教育行事など、この一年間でヒープへの講師派遣依頼も急増しました。生活者の視点と企業の視

点、そのパイプ役としてのヒープ視点から作成された冊子だけに、各方面から消費者啓発、消費者教育の取り組みの参考になりたいという、ご要望も高まっているようです」

川口さんは、この冊子作成にも携わった。新年度も日本ヒープ協議会での幅広い経験を活かした新たな思いも反映させていきたい、と言った。

「今の時代に求められる生活者視点・ヒープ視点とは何かを追求し、会員が自社で活かせる学びの機会を積極的に創出して、会員一人ひとりのキャリアアップを図りたいです。日本ヒープ協議会の活動基本方針の柱は、社会への情報発信」と、会員の能力・資質の向上ですが、改めてこの点に主眼をおき、会員のニーズに応じた新しい取り組みにもチャレンジしつつ、組織の活性化を図り、企業・社会への貢献ができる活動を全力で推進したいと思っております」

川口さんの意向が今後のヒープ活動にどう反映されていくか、注目だ。

「昨年度の国民生活センタ―主催の全国消費者フォーラムでこの「55事例」を報告して以来、各自自治体の消費者講座、大学での消費者教育授業、文部科学省主催の消費者教育行事など、この一年間でヒープへの講師派遣依頼も急増しました。生活者の視点と企業の視

点、そのパイプ役としてのヒープ視点から作成された冊子だけに、各方面から消費者啓発、消費者教育の取り組みの参考になりたいという、ご要望も高まっているようです」