

2016年4月15日

一般社団法人 日本ヒープ協議会

2016年度代表理事 宮木 由貴子

## 冊子「超高齢社会における企業の消費者対応 ～お客様の声を活かした取り組み33事例～」 を発行しました

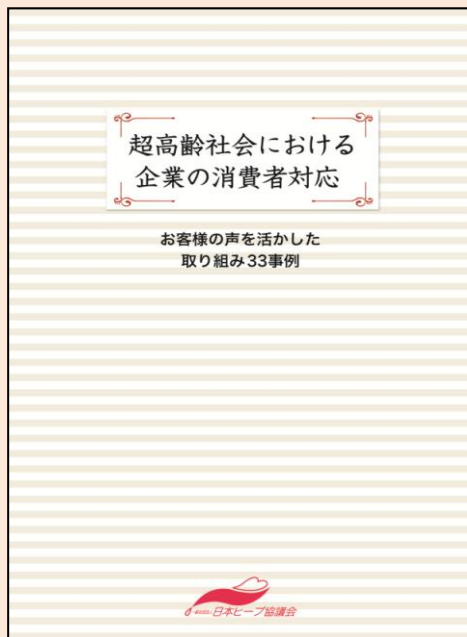
一般社団法人 日本ヒープ協議会では、冊子「超高齢社会における企業の消費者対応～お客様の声を活かした取り組み33事例～」(A4判・オールカラー・88ページ)を作成しました。本冊子は、当協議会の35周年記念プロジェクトとして作成した「お客様の声を活かした取り組み55事例」(2013年)の続編ともいえるものです。

超高齢社会がますます加速する中、企業人かつ生活者の立場として日本ヒープ協議会の会員が、今日考えなければならない課題の1つが「高齢消費者」です。そこで私たちは、高齢消費者に焦点をあて、①日本ヒープ協議会会員企業における33件の改善事例、②企業のお客様対応の窓口業務に従事する現場スタッフの声と対応状況、③高齢消費者の意識(定量データ・定性データ)の3方面から情報収集を行いました。

本冊子作成にあたっては、本協議会の分科会で横断的に活動を行っただけでなく、筑波大学の原田悦子教授および「みんラボ※」のご協力のもと高齢消費者の生の声を収集し、認知心理学的視点からのアドバイスや知見をいただきました。

なお、社会的な背景や高齢消費者の状況、提言等について、日本ヒープ協議会の会長・代表理事経験者を中心とする「消費者力支援研究所」の協力を得て作成にあたっています。

※みんラボ…「筑波大学・みんなの使いやすさラボ」の略称。高齢者による使いやすさ検証のための実践センター



### 【目次】

#### 第1部 日本における高齢化の現状と企業活動における課題

- 第1章 超高齢社会の進展と高齢消費者像
- 第2章 高齢消費者の企業に対する行動や意識
- 第3章 企業の高齢消費者対応の現状
- 第4章 企業の高齢消費者対応の課題

#### 第2部 企業と高齢消費者の実態

- 第1章 お客様の声を活かした企業の取り組み33事例
- 第2章 企業におけるお客様対応現場の実態
- 第3章 高齢消費者の実態

「日本ヒープ協議会2015年度ヒープセミナー」レポート

#### 第3部 高齢消費者を顧客にする企業活動

<ヒープ視点からの提言>

- 第1章 実態調査から見えた現状
- 第2章 “高齢消費者にフレンドリーな社会”をめざして

\* 1部 1,000円(税込・送料別)にて販売中です。お申し込みは、当協議会ホームページよりお願いいたします

一般社団法人 日本ヒープ協議会

〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目30番4号 C-002

TEL: 03-6869-0428

E-Mail: heib-jimukyoku@heib.gr.jp

URL: <http://www.heib.gr.jp/>