

とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム

を開催しました

2018年2月20日

消費者行政新未来創造オフィス

消費者庁では、2017年10月13日（金）、徳島市のアスティとくしま・ときわホールにて、「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」を開催（消費者庁と徳島県の共催）しました。シンポジウムには、企業や消費者団体の関係者を中心に、130名近くの方に御参加いただき、盛況のうちに終了しました。

当日プログラム

◆開会の挨拶

冒頭、飯泉徳島県知事は、「消費者行政新未来創造オフィス」の開設から3か月弱で、既に消費者志向経営を始め、新次元の消費者行政、消費者教育が徳島県や四国で展開されていることを紹介し、本シンポジウムをきっかけに消費者志向経営が徳島県から全国に広がることへの期待を述べました。

次に、消費者庁の福岡審議官は、消費者が安全・安心で豊かな生活を送るために、多くの事業者が消費者志向経営に取り組むことが求められることを説明し、徳島県において、中堅・中小企業の方々を含め、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加を呼び掛けました。



挨拶を行う消費者庁の福岡審議官



挨拶を行う飯泉徳島県知事

◆とくしま消費者志向経営推進組織からの挨拶

一般社団法人徳島経済同友会の坂田理事は、地方版推進組織の第一号として、徳島県、消費者団体、事業者団体による、「とくしま消費者志向経営推進組織」を設立したと述べ、今後は、相互の情報交換やセミナーの開催などを通して、消費者志向経営の理念を浸透させ、徳島において、全国のモデルとなる取組を行っていくと決意を語りました。



挨拶を行う一般社団法人徳島経済同友会の坂田理事

◆とくしま消費者志向経営推進組織メンバーによる記念撮影



とくしま消費者志向経営推進組織メンバーによる記念撮影

◆基調講演

消費者庁の福岡審議官は、消費者志向経営推進の背景として、インターネットの更なる普及など、日本国内の社会経済環境の変化や国際社会における事業者への要請の高まりがあり、事業者と消費者のコミュニケーションの一層の深化が重要な課題となっていることを述べました。消費者志向経営推進のため、各事業者に消費者志向自主宣言の実施・公表とその後のフォローアップの活動を呼び掛けるとともに、優良事例の公表等により、事業者の取組を支援する計画などの消費者庁の取組を紹介しました。

次に、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）の佐藤専務理事からは、消費者志向経営の推進に向けたACAPの取組及び事業者の具体的な取組事例として、「お客様の声」を積極的に業務改善にいかす新たな仕組みの構築等の取組について、紹介がありました。



講演を行う消費者庁の福岡審議官



講演を行う公益社団法人消費者関連専門家会議
（ACAP）の佐藤専務理事

◆パネルディスカッション ～今なぜ、消費者志向経営が求められるのか～

前半は、消費者の視点に立った取組の事例として、さとの雪食品株式会社の作田課長から、お客様相談室やモニターの声を商品開発・改良にいかすことについて、株式会社ときわの高畑社長から、お客様のニーズを先取りした細かなサービスの提供について紹介がありました。また、徳島県消費者協会の安田会長から、事業者と連携した活動について紹介があり、徳島県危機管理部消費者くらし安全局の石本局長から、消費者と事業者の橋渡し役としての消費者行政の取組について紹介がありました。

後半は、コーディネーターを務められた公益財団法人徳島経済研究所の荒木専務理事の進行の下、消費者志向経営について意見交換を行いました。さとの雪食品株式会社の作田課長は、消費者の要望を踏まえた改善・開発に取り組む決意を語り、株式会社ときわの高畑社長は、事業者と消費者との双方向の情報交換の

有効性を述べました。それを受けて、徳島県消費者協会の安田会長は、商品やサービスには「安心」・「安全」・「安定」・「安価」の4つの「安」が求められることから、消費者の声を代弁するための努力を継続する旨を述べました。

最後に、コーディネーターの荒木専務理事は、本シンポジウムをきっかけに、消費者志向経営が徳島県から全国に広がっていくことへの期待を述べました。



コーディネーターを務めた荒木氏



発言する作田氏



発言する高畑氏



発言する安田氏



発言する石本氏