

新未来ビジョン・フォーラム第6回情報交換会（要旨）

日 時：令和5年11月14日（火）9:00～11:00

場 所：オンライン開催

議 事：

1. 開会
2. 坂倉フェローによる発表
3. 意見交換
4. 柿野フェローによる発表
5. 意見交換
6. 閉会

坂倉フェローより、消費者と事業者のコミュニケーションに関する近年の動向、今後の方向性及び未来予測等についての発表があった。その後の意見交換の内容は概ね以下のとおりであった。

- ・コールセンター等における消費者と事業者のコミュニケーションにおいて、たらい回しや杓子定規な対応があると製品やブランドに対する幻滅が生じ、もう買わないという事態が起きてしまいかねないが、丁寧な顧客対応にはコストがかかるため、必ずしも顧客対応のさらなる充実の前向きな経営陣だけではないと考えられるところ、顧客対応の質とライフタイムバリューとの関係を可視化して経営陣に訴求していくといったことも考えられるのではないかな等の意見があった。
- ・AIの活用による顧客対応のデジタル化が進み、企業に消費者の声が直接入る機会が減少していくと考えられるからこそ、顧客からの申出を待つのではなく、消費者の困りごとを積極的に発見し、改善につなげていくことが重要になるのではないかな等の意見があった。
- ・ネット通販等の普及により消費者と事業者との接点が増える中で、リアル店舗は単なる売場ではなく、新たな体験を提供する場になっていくのではないかな、さもないと淘汰されていく可能性があるのではないかな等の意見があった。

続いて柿野フェローより、消費者教育の現状と未来について発表があった。その後の意見交換の内容は概ね以下のとおりであった。

- ・消費者教育においては、学校だけでなく、保護者や家庭等とも連携しながら、生涯学習の一環として展開していくことが重要ではないかな等の意見があった。
- ・消費者教育においても、ロジックツリーの策定を通じた指標の設定等によるKPIやインパクトの評価が重要になると思われるが、そこにおいては、消費者被害の減少とエシカル消

費の増加が主要な要素となるのではないか等の意見があった。

- ・消費者教育コーディネーターはまだ数が少なく、一人当たりの負担や孤独感等を克服していくためには、コーディネーターの活動事例を広く紹介していくことや、コーディネーター同士のネットワーク化により互いに支えあえる環境づくりが求められるのではないか等の意見があった。
- ・先進的な消費者教育を実施している滋賀県近江八幡市では、家庭科や社会科といった特定の教科の中でだけでなく、その他様々な教科の中にも消費者教育を織り込んでいるが、消費者教育の機会が学校教育のどの科目にも潜在的に含まれていることを教育者自身が気づき、伝えていけるかという点が重要ではないか等の意見があった。
- ・昨今、従業員向けの消費者教育が広まりつつあるが、こうした取組を通じて、企業も消費者の視点を再確認する機会を持つことで、消費者志向経営の普及や消費者教育との連携推進につながっていくことを期待したい等の意見があった。
- ・消費者教育は全国に共通した問題であるとともに、地域によって問題の現れ方が異なるのではないか等の意見があった。それに対し、基本的には全国において学習指導要領に位置付けられている内容の充実が第一義的に重要であると考えられる一方で、併せて各地域の事情に合わせた取組が広がっていくという、2つの方向性が同時に展開していくことが望ましいのではないか等の意見があった。

以上