

# 消費者志向経営を推進する ACAPの活動

2022年6月16日

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

専務理事 坂倉 忠夫

- ◆ **名称**      **公益社団法人 消費者関連専門家会議      (略称 ACAP)**  
                 **(The Association of Consumer Affairs Professionals)**
- ◆ **創立**      **1980年10月                      2012年4月より公益社団法人**
- ◆ **事業者や団体の消費者関連部門の責任者及び担当で構成**
- ◆ **会員数**      **会員総数：779名、 会員企業数：510社                      (2022年5月現在)**
- ◆ **理念**    **ミッション      「社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与する」**  
                 **ビジョン        「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす**  
   **消費者志向事業者団体」**
- ◆ **活動内容**
  - ① **消費者に向けた活動                      ～消費者教育・消費者啓発の支援**
  - ② **企業に向けた活動                              ～会員の資質向上、企業の消費者志向経営の推進**
  - ③ **消費者・行政・企業のかげ橋としての活動                      ～行政・消費者団体等との交流、提言**

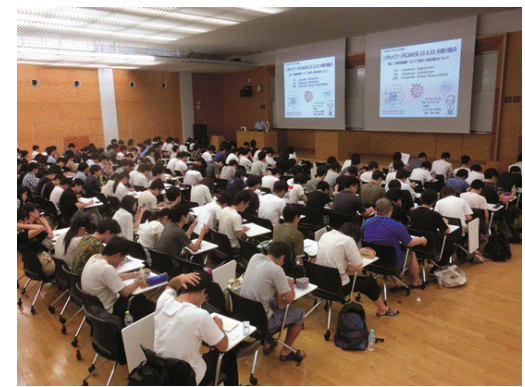
### 【消費者啓発資料常設展示コーナー】

- ◆ 会員企業が作成した消費者啓発資料を展示・配布する常設展示コーナー。  
全国の消費生活センターや大学などに設置。



### 【出前講座・講師派遣】

- ◆ 大学でのACAP連携講座の実施
- ◆ 行政・大学などからの依頼による講師派遣



### 【消費者問題に関する「わたしの提言」】

- ◆ 消費者問題に関する論文募集  
1985年より毎年実施。今年度で38回目。  
最優秀作品には「内閣府特命担当大臣賞」を授与。



### 【企業向け研修】

- ◆対象 企業の消費者対応部門に従事する方
- ◆階層別研修 新任者・窓口担当者・マネージャー
- ◆テーマ別研修 高齢者対応、難渋クレーム対応、Eメール 等

### 【例会】

- ◆会員企業の事例紹介や外部講師を招いての講演会などセミナー形式の勉強会。
- ◆東京・大阪で毎月開催



### 【自主研究会】

- ◆会員による自主的な研究会
- ◆テーマ 消費者対応の事例研究、消費者関連法、SDGs、リスクマネジメント、アクティブシニア 等
- ◆東京・大阪・中部・九州で計21グループ





### 【消費者志向経営トップセミナー】

◆企業の経営層の方を対象とし、消費者志向経営の理解を深めるセミナー。

◆主催 経団連、消費者庁、ACAP



### 【ACAP消費者志向活動表彰】

◆消費者志向経営の推進または支援するキラリと光る活動を表彰

◆ 2015年創設。  
これまで34の活動を表彰



# ACAPの目指す位置づけ

社会

持続可能な社会、  
SDGsの達成に貢献

消費者

事業者

ACAP

行政

- ・消費者啓発
- ・消費者関連情報の提供

- ・消費者志向経営の推進
- ・企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム

**ACAPは消費者に最も近い  
消費者志向事業者団体**

# 企業における消費者対応体制に関する実態調査

ACAP会員企業に対し企業の消費者対応体制に関する実態調査を実施

調査期間 2021年9～10月

回答数 323社・団体（回答率 61.5%）



1. 消費者とのコミュニケーションの接点拡大に努めている
2. AIを活用する企業の増加
3. 多様な消費者への対応を進めている

# 調査結果（1） ～ お客様の声の受付方法

Q: お客様の声の受付方法は？

n=316  
(複数回答)

◆「チャットボット」は 54社（17.1%） 検討中を含めると86社（27.2%）  
「有人チャット」は 22社（7.0%）

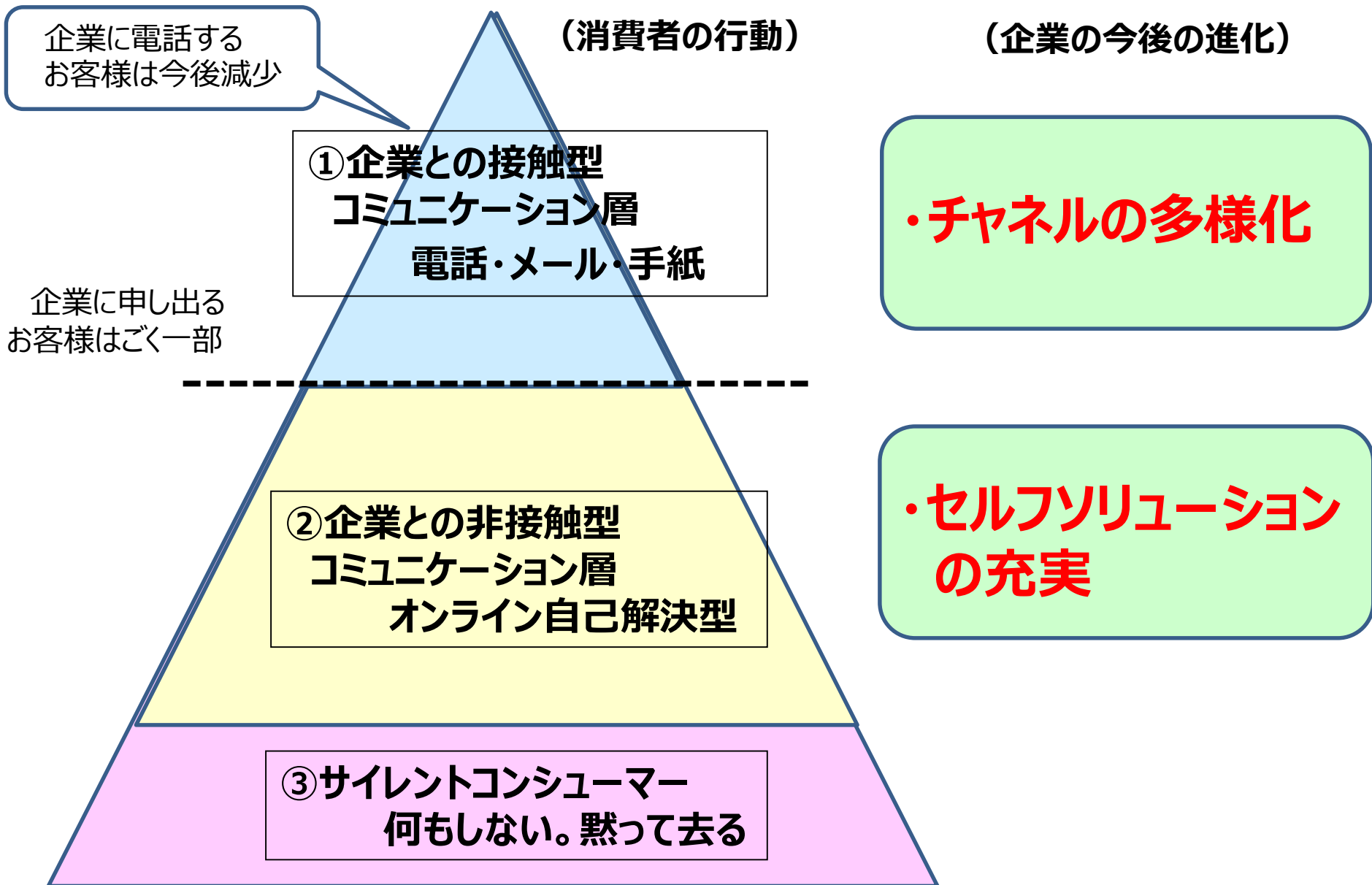
⇔ 前回（2018年）は「チャット」8.3% 大幅増

受付方法	実施中		実施を検討中		実施していない	
	社数	該当率	社数	該当率	社数	該当率
01.電話（有料・通話料無料電話）	304	96.2%	0	0.0%	3	0.9%
02.手紙・はがき	269	85.1%	0	0.0%	26	8.2%
03.eメール	272	86.1%	9	2.8%	18	5.7%
04.チャットボット	54	17.1%	32	10.1%	156	49.4%
05.有人チャット	22	7.0%	29	9.2%	185	58.5%
06.LINE	17	5.4%	16	5.1%	196	62.0%
07.その他	48	15.2%	4	1.3%	98	31.0%

(ACAP2021年9～10月実施「消費者対応体制に関する実態調査」より)



# コミュニケーションのマルチチャネル化

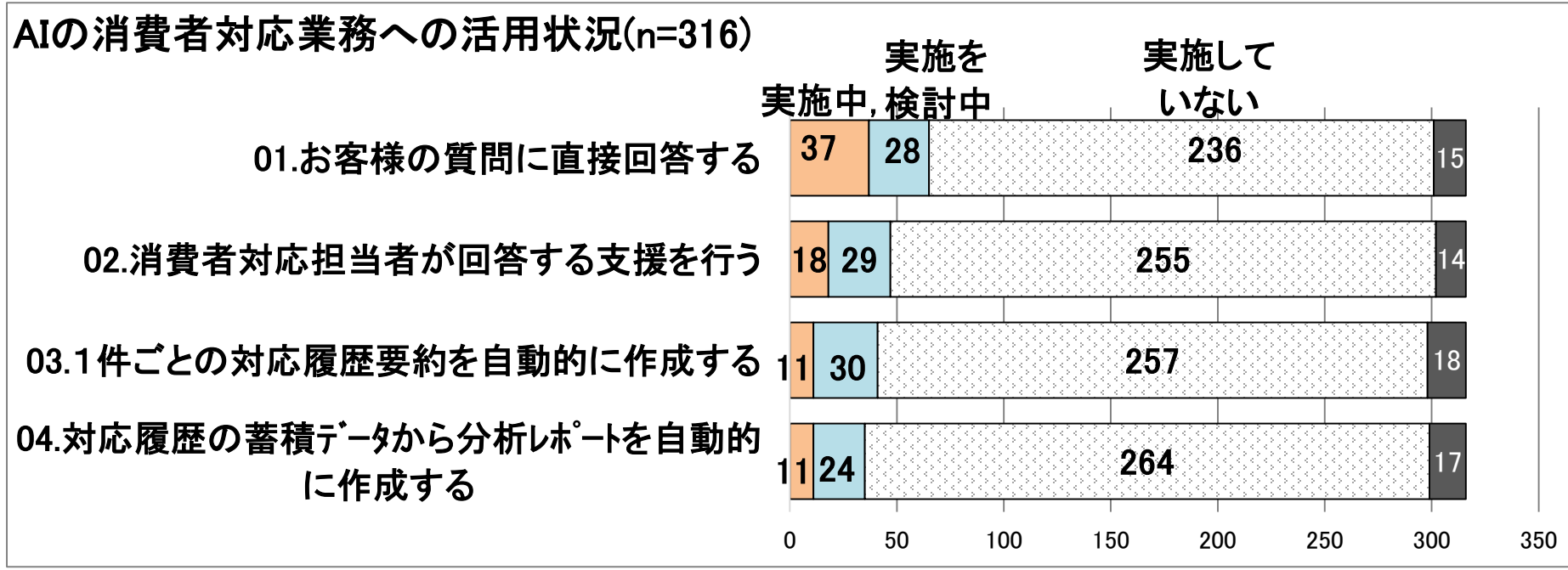


# 調査結果（2） ～ AIの活用

Q: 消費者対応部門で下記の業務にAIを活用しているか？

n=316  
(複数回答)

◆「お客様の質問に直接回答する」が37社（11.7%） ← 2018年5.9%  
 「対応担当者が回答する支援を行う」が18社（5.7%） ← 2018年2.0%



(ACAP2021年9～10月実施「消費者対応体制に関する実態調査」より)

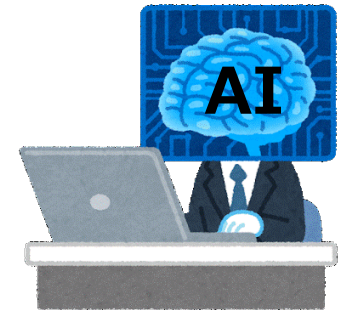
# 消費者対応部門へのAI導入

## 1. AIによるお客様対応

- ・文字入力に文字で回答      チャットボット
- ・音声に音声で回答      自動音声応答システム、ボイスボット

## 2. 対応担当者をAIがサポート

- ・AIの検索結果から回答



## 3. バックオフィス業務への活用

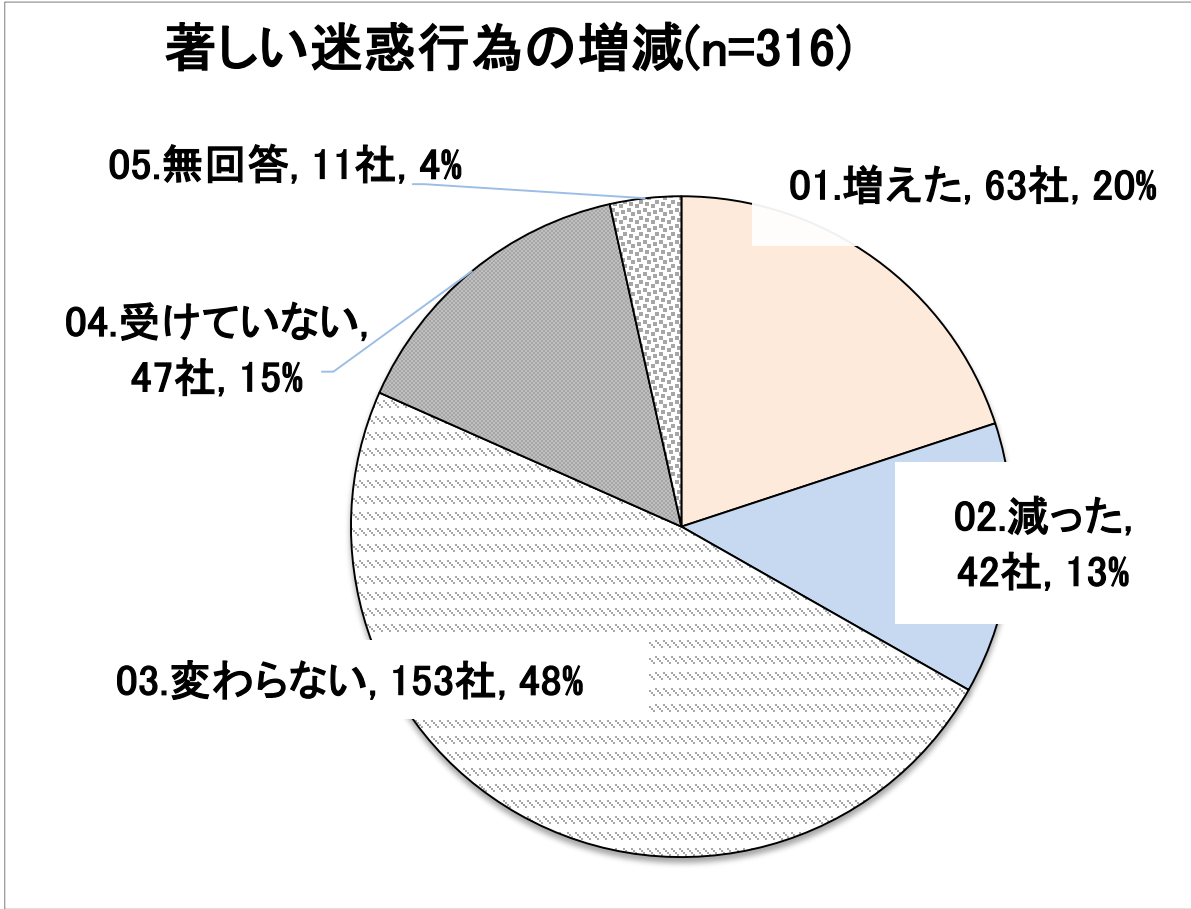
- ・音声認識による対応記録のリアルタイム自動テキスト化
- ・テキスト分析による定量化、VOCLレポート作成
- ・ナレッジ検索の自動化、呼量予測
- ・通話ログからFAQの自動作成

# 調査結果（3） ～ 著しい迷惑行為

Q: 「著しい迷惑行為」を受けた件数は前年に比べ変化があったか？

n=316  
(単一回答)

- ◆「著しい迷惑行為」を受けたことがある企業は 258社（81.6%）
- ◆前年に比べ件数は 「増えた」20%、「減った」13%、「変わらない」48%



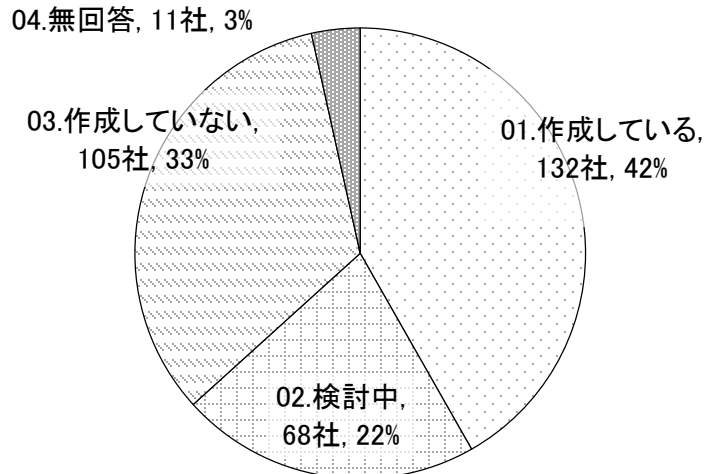
(ACAP2021年9～10月実施「消費者対応体制に関する実態調査」より)

# 著しい迷惑行為への対応

Q: 「著しい迷惑行為」に関する対応方針・マニュアルを作成しているか？ n=316

◆ 対応方針・マニュアルを作成している企業は132社（41.8%）

方針・マニュアル等の作成状況(n=316)



ACAPでは

「現場責任者のための  
相談対応が困難なお客  
様対応実務ハンドブック」

を本年9月発刊予定！！



企業への情報発信・価値提供の  
プラットフォームを目指して

2030

CX INNOVATION