

消費者志向経営推進セミナー（東京会場）を開催しました

平成31年3月25日（月）、TKP東京駅日本橋カンファレンスセンターにて、消費者庁の主催で、「消費者志向経営推進セミナー（東京会場）」を開催しました。セミナーには、事業者のお客様対応部門の責任者を中心に、約70名の方に御参加いただき、盛況のうちに終了しました。

[当日のプログラム（セミナー開催のNews Releaseにリンク）](#)

◆消費者庁による挨拶と説明

最初に、太田消費者調査課長からの主催者挨拶を行い、その後、担当者から消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の概要、平成30年11月に実施した消費者志向経営優良事例表彰結果等について、説明しました。



挨拶する太田消費者調査課長



消費者志向経営についての説明

◆消費者志向経営優良事例表彰受賞事業者による取組事例紹介

引き続き、平成30年度の消費者志向経営優良事例表彰にて、消費者庁長官表彰を受賞した株式会社ニチレイフーズ及び明治安田生命保険相互会社から、消費者志向経営の取組について事例紹介がありました。

まず、株式会社ニチレイフーズの経営企画部ハミダス何でも相談室の鈴木清隆室長から、「“消費者志向経営”の実現へ向けた事例紹介」をテーマとして、全社横断的な活動である「ハミダス活動」を中心に経営トップが自ら率先して取り組んでいる状況等の紹介がありました。

次に、明治安田生命保険相互会社の「お客さまの声」統括部お客さま志向推進室の後藤俊二室長から、「当社における消費者志向経営の取組みについて」をテーマとして、お客さまや地域等との絆を深める小集団活動「Kizuna運動」による従業員主体のボトムアップ活動と地域社会への貢献等について紹介がありました。



講演する鈴木室長



講演する後藤室長

◆消費者志向経営の取組等について意見交換

最後に、消費者志向経営の取組等について、実現に当たっての障害や解決の方策をグループで意見交換し、その結果をグループごとに発表していただきました。

各グループで活発な意見交換が行われ、発表ではトップのコミットメントや全社的に推進するための適切な担当部門の必要性や従業員の意識醸成のための普及啓発ツールの開発など消費者志向経営を推進するための様々なアイデアや率直な意見、課題がグループ代表者から述べられました。



意見交換の様子①



意見交換の様子②