

消費者志向経営推進セミナー（大阪会場）を開催しました

平成31年3月27日（水）、大阪府にあるCIVIL研修センター新大阪東にて、消費者庁の主催で、「消費者志向経営推進セミナー（大阪会場）」（後援：関西SDGsプラットフォーム）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30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）](#)

◆消費者庁による説明及び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

最初に、消費者庁の担当者から、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。続いて、平成30年度の消費者志向経営優良事例表彰にて、内閣府特命担当大臣表彰を受賞した花王株式会社及び消費者庁長官表彰を受賞した損害保険ジャパン日本興亜株式会社から、消費者志向経営の取組について事例紹介がありました。

花王株式会社については、品質保証部門品質保証センターの田方秀次センター長から、「花王の消費者志向経営の事例紹介」をテーマとして、「花王ウェイ」の使命である「消費者・顧客の立場にたった“よきモノづくり”により世界の人々の喜びと満足のある豊かな生活文化を実現するとともに、社会のサステナビリティ（持続可能性）に貢献する」を実現するための具体的な取組等について、紹介がありました。

損害保険ジャパン日本興亜株式会社については、業務品質部企画グループの野上田縁課長から、「お客さま本位の業務運営の取組み～『徹底してお客さまの立場で考える意識や行動』の定着に向けて～」をテーマとして、お客さまの評価をKPIに設定するなどの具体的な取組等について、紹介がありました。



講演する田方センター長



講演する野上田課長

◆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、発表では経営幹部へ意識付けや従業員への浸透への課題、他の部門を巻き込む必要性等、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