

開催日時：2025年9月17日（水）

14:00～17:00

開催場所：明治安田会議室／zoom

【第1部】分科会活動

【第2部】講演会

講演①「令和7年度消費者支援功労者表彰受賞
記念講演」 講師：株式会社シンク・オブ・アザーズ
難波裕扶子氏

講演②「ライオン株式会社お客様センターの取組につ
いて～ヒーブ協議会活動での学びを含めて～」
講師：ライオン株式会社お客様センター
部長 市川智子氏



講演①では、「次世代の生活者のために賢い消費者をつくる」取り組みをご紹介いただきました。SDGs 甲子園やカーボンニュートラルについて学ぶカードゲーム、ひなたフェスなど、楽しみながら学べるところがとても魅力的でした。また、難波さんの人生劇場（!？）はとても興味深く、女性としてキャリアを悩む方にぜひ聴いていただきたいと思います。

講演②では、ライオン様より、消費者志向経営の中でどのようにお客様センターを運営されているのかご紹介いただきました。苦情処理型対応から感動体験型対応を目指して、AsIsとToBeの明確化、評価軸の整理など、具体的な取り組みはぜひ自社でも参考にさせていただきたいと感じました。

（生活者共創分科会）