

<概要>

講義名 : 現代の社会 (消費者問題) (第9回)

テーマ : 企業と生活者をつなぐ
～消費者の声の反映～

講師 : 日本ヒーブ協議会 植村 知佐子
(株式会社コンシェルジュ)

日時 : 2024年12月16日(月) 15:10～16:40

場所 : 神戸学院大学・有瀬キャンパス

参加者 : 神戸学院大学 大学生 約150名

依頼者 : 神戸学院大学 共通教育センター 高梨 薫教授

<講義内容>

1. 日本ヒーブ協議会とは？
2. 生活者と企業のギャップ
3. 消費者市民社会とは？
・「お客様の声を活かした取り組み事例」
4. 企業の消費者対応
・大阪いずみ市民生協グループ
株式会社 コンシェルジュの消費者対応を例に



今回、「現代の社会 (消費者問題)」の講義で「企業と生活者をつなぐ～消費者の声の反映～」というテーマを扱う機会を得て、講師として多くの洞察を得られたことが非常に価値ある体験でした。本講義では、「日本ヒーブ協議会とは？」から始まり、「生活者と企業のギャップ」、「消費者市民社会とは？」というテーマに沿って、私自身が担当する大阪いずみ市民生協での消費者対応の実際をもとに、企業がいかにして消費者の声をビジネスに活かしているかについて詳しく解説しました。消費者被害の実例もお話したことで参加した学生たちからは、「自分には起こらない」という事はある得ないと学んだ」や、現実の消費者対応事例を学べたことに対して「企業に対して意見をいう事も大事だと初めて知った」等、積極的な反応があり、理論だけではなく実際の事例を知ることができるのが非常に役立つという感想を多くいただきました。学生たちは、消費者としての自らの権利と責任を再認識し、また将来、どのように企業側で消費者の声を取り入れるかについて具体的なイメージを持つことができましたようです。私自身も、学生との交流から新たな視点を得られ、日々の業務にも生かせる新しい発想や価値観を得ることができ、相互にとって有意義な時間になりました。教育と実務の架け橋として今後もこのような講義を行い、理論と実践の連携を図っていきたいと感じました。

(株式会社コンシェルジュ 植村 知佐子)