

2021 VOL. **79**



レポートヒーブ

▶ Report

Japan Association for HEIB
and Consumer Affairs
Professionals in Business

HEIB

ヒーブInnovationシリーズ

特集

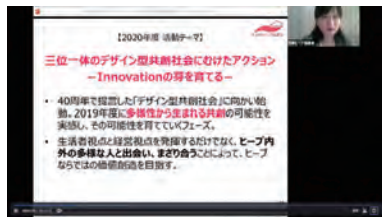
国・地方連携会議ネットワークを活用した男女共同参画推進事業

ポストコロナの ”進化する幸せ組織”の起点になろう！

TOPICS

- 総会報告／分科会紹介
- 東京・関西・九州活動報告
- 令和2年度 消費者支援功労者表彰／講演活動

2020年度定時社員総会、リモートでの開催



4月17日、コロナ禍の情勢をふまえ、リモートにて開催しました。総会では、2019年度事業報告及び決算報告、2020年度理事・監事の選任、事業計画及び予算の承認を行いました。例年とは異なる運営方法でしたが、多様な視点と常に変化に対応していく姿勢で、ヒープらしい2020年度体制のスタートとなりました。

※コロナ禍の情勢をふまえ、関西支部大会を中止し、5月にキックオフミーティングを実施、九州支部大会を中止し、5月に運営ミーティングを実施しました。

当分科会は、ヒープ協議会活動の根幹である月例研究会の企画・運営をしています。今年、東京の月例研究会は、コロナ禍において対面ではなく、オンラインを中心とした講座を企画・開催しました。例年、4月に実施している総会も初めての試みとしてオンラインで開催、それ以降も集合しなくとも、会員間の絆を深める方法を模索しながら運営してまいりました。今年度は「ヒープInnovationシリーズ」と題し、ビジネス・ブレイクスルー大学教授の斉藤徹氏が提案する「幸せな組織をつくるヒント」を学ぶ4回シリーズの講座を開催、参加者同士のディスカッションをしながら新しい視点をもつことができた、との声も寄せられ、人気の講座となりました。これからも、より魅力的な月例研究会を実施できるよう、ヒープの役割を考えつつ、会員のスキルアップにつながるようなテーマを検討していきたいと思えます。

月例会企画・運営分科会

分科会紹介

商品・サービス研究分科会

当分科会は、ヒープ視点と異業種交流の特徴を活かし、生活者に知ってほしい生活情報を発信してきました。今年度は、コロナ禍の下、限られた時間の中で、会員企業のホームページから生活者に役立つ情報を、一昨年より情報発信手段として取り入れたFacebookを活用して発信しました。発信文章など、昨年の勉強会を踏まえて工夫しました。テレワークが増え、働き方・ライフスタイルも大きく変化する現在、生活者が新たに必要としている情報・伝えるべき情報を検討し発信していきます。

調査・生活者関連情報分科会

当分科会は、各人が、在宅勤務が主流となり、新たな業務スタイルが必要となったこと、また、ヒープInnovationシリーズの学びから、withコロナ、ポストコロナの状況下でのコミュニケーションのあり方について勉強会を開催してきました。Zoomの画面越しの討議が活発化するよう、心理的安全性を高める場の創り方を模索するなど、毎回実践

お客様対応を考える分科会

当分科会では、お客様対応の品質向上、お客様の声を「キク」スキルの向上に取り組んでいます。今年度はコロナ禍でほとんど活動できませんでしたが、これまでに「お客様対応講座」や当協議会が実施機関となっている「電話応対技能検定」ももしも検定」の4級対策講座・試験の運営、「お客様対応マニュアル」の改定・事例の共有、他社コールセンターの見学など、消費者対応を担当している方々のスキルアップにつながり、今後の取組みを実施してきました。今後とも会員のみならず、スキルの向上に貢献できるよう活動をしてまいります。



特集 ヒープInnovationシリーズ〈全4回〉

ました。ビジネス・ブレイクスルー大学経営学部教授、株式会社ループス・コミュニケーションズ代表取締役の斉藤徹氏を講師に迎え、「幸せ視点の経営」を軸に、積極的に参加者との対話を重視した全4回の講座を行いました。7月、12月には公開講演会を開催し、ヒープ協議会の目指す方向性をより多くの人に伝える機会にもなっています。講座は「幸せ視点のチームづくり、人とのつながり」「共感を育む対話の技術「穏やかに導くリーダーシップの技術」など、翌日から実践できるヒントがたくさんつまんだ内容で、毎回多くの気づきや学びが得られる充実した場となりました。また、グラフィックコミュニケーションの本園大介氏によるグラレコも素晴らしく、内容を視覚的にとらえられるので、より理解を深めることができました。



2020年度の活動テーマ「三位一体のデザイン型共創社会にむけたアクション・Innovationの芽を育てる」の実現に向けて、7月30日よりスタートし

特集 国・地方連携会議ネットワークを活用した男女共同参画推進事業

ポストコロナの“進化する幸せ組織”の起点になろう！オンラインシンポジウム

2021年1月21日にオンラインシンポジウム「ポストコロナの“進化する幸せ組織”の起点になろう！」を開催し、138名と多くの方にご参加いただきました。

第一部

基調講演…「ポストコロナの“進化する幸せ組織”」
講師…斉藤 徹氏
ビジネス・ブレイクスルー大学 経営学部教授
株式会社ループス・コミュニケーションズ
代表取締役

「なぜ今、幸せ視点なのか」「幸せ視点の経営とはなにか」についてご説明いただいた後、ポストコロナにおける新しい組織のあり方として、仕事上の「個人の幸せ」と「組織の成果」を結びつける仕組みや、組織が自律的に循環していく要素についてわかりやすくお話いただきました。



第二部

パネルディスカッション…

「ポストコロナで“進化する幸せ組織”の起点になるために明日からのアクションのためにそのキモをゲットしよう!!!」

コーディネーター…斉藤 徹氏

パネリスト…富田 侑希氏 株式会社gionチームdoc 代表

菅根 秀一氏 アサヒ飲料株式会社 マーケティング本部 宣伝部 副部長

脇田 真知 一般財団法人サンスター財団 企画室／一般社団法人日本ヒープ協議会 理事

グラフィックレコーディング…本園 大介氏 グラフィックコミュニケーション

さまざまな組織に所属する、世代・立場の異なるパネリストによるディスカッションを行いました。パネリストの方々のそれぞれの組織での取組事例をご紹介いただいた後、コーディネーターの斉藤氏からの質問に回答いただくという流れですめられました。オンライン開催のメリットを活かし、会場からの質問をチャットで受けるなど、双方のコミュニケーションが取れる場となりました。

【参加者の声】

■自分を起点に、自分からまず変わるといふ一歩が踏み出せる内容だった
■これからすぐにも実践しようと思えることやヒントがたくさんあった



宮木由貴子さん、令和2年度消費者支援功労者表彰「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞

宮木由貴子さんプロフィール

(株式会社第一生命経済研究所ライフデザイン研究部部長兼首席研究員) 入社後、株式会社第一生命経済研究所の首席研究員として、個人の消費意識行動・消費スタイルとライフデザイン(人生設計)について調査研究・情報発信をされてきました。日本ヒープ協議会には2011年に入会、2016年～2018年は第38・39期代表理事。

～消費者支援功労者表彰について～

消費者利益の擁護および増進を図ることを目的に、消費者支援活動に極めて顕著な功績のあった個人または団体・グループに対して、その功績をたたえ顕彰する制度です。

宮木さんは、これまで企業における消費者理解と「消費者志向」の推奨に尽力してこられた活動が評価されました。また、各省庁からの要請を受け、多様なモビリティ手段特に自動運転の可能性模索と社会実装に向けた活動にも従事されています。

日本ヒープ協議会では、第38・39期代表理事として、働く女性の視点でよりよい消費環境の作り方を広く提案され、企業・消費者・行政をつなぐ活動を展開し、2017年度に団体として受賞した消費者支援功労者表彰内閣府特命担当大臣表彰にも大きく貢献されました。

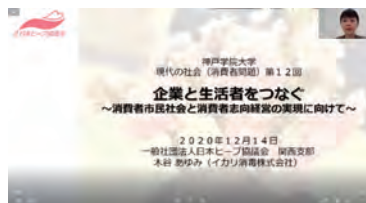
講演活動

■関西支部長の木谷あゆみ(イカリ消毒(株))が関西学院大学、神戸学院大学で「企業と生活者をつなぐ～消費者市民社会・消費者志向経営の実現に向けて～」をテーマに講演を行いました。関西学院大学「経済事情E(市場経済と消費者問題)」の講義では、例年500名を超える受講生の方がいらっしゃいますが、今年度はコロナ禍で6月11日はオンライン授業となり、受講生は109名となりました。神戸学院大学「現代

9月16日、理事の藤脇智恵子(第一生命保険(株))が講師を担当し、大阪府消費生活センター「大学生期における消費者教育推進事業」消費者教育リーダー養成講座に「企業×学生交流会」ワークショップ編へ参加し、「Withコロナと生活」をテーマに学生とグループワークを行いました。



■12月1日、九州支部長の難波裕扶子(南日本ハム(株))が宮日会館において、宮崎日日新聞社の広告主でつくる宮日広親会の実務者セミナーにて「SDGsコミュニケーションはじめませんか？」をテーマに講演し、持続可能な社会の実現に向け、ビジネスの中心にサステナビリティを据えることで中長期的に社会から必要とされる会社へと繋がる可能性になることを経営視点だけでなく、生活者、消費者の視点からのアプローチも含めお話しさせていただきました。とても分かりやすく参加して本当に良かったというお声を沢山いただくことができ、より良い未来へ共に向かう動きが加速化していく気運を感じました。



TOKYO

◆総会(4月)

オンラインにて実施

◆月例研究会(6月)

①「第4期消費者基本計画」について
消費者庁 消費者政策課長 内藤 茂雄 氏
②「令和2年版 消費者白書」について
消費者庁参事官(調査・物価等担当) 大森 崇利 氏

◆月例研究会(7月)

「ヒープInnovationシリーズ」
「幸せ視点の経営」
～本質的な幸せ／つながりの科学
ビジネス・ブレイクスルー大学 経営学部 教授
株式会社ループス・コミュニケーションズ 代表取締役 斉藤 徹 氏

◆月例研究会(8月)

Withコロナ時代の
オンラインファシリテーション術
グラフィックコミュニケーター 本園 大介 氏

◆月例研究会(9月)

「ヒープInnovationシリーズDAY2」
「幸せ視点の経営」～共感を育む対話の技術
ビジネス・ブレイクスルー大学 経営学部 教授
株式会社ループス・コミュニケーションズ 代表取締役 斉藤 徹 氏

◆月例研究会(10月)

証券監視委中期活動方針(第10期)及び
安定的な資産形成に向けて(NISA制度等)
証券取引等監視委員会 加藤 さゆり 氏
金融庁総合政策局総合政策課 課長補佐 柴田 美樹 氏

◆月例研究会(11月)

①「気候変動に伴う災害リスクの高まりと企業の備え」
株式会社ウェザーニューズ 陸上気象事業部 松井 友美 氏
西山 彰人 氏

②「レジリエンスな社会へ」

損害保険ジャパン株式会社 ビジネスデザイン戦略部 部長 木村 彰宏 氏

◆月例研究会(12月)

「ヒープInnovationシリーズDAY3」
「幸せ視点の経営」～リーダーシップの技術
ビジネス・ブレイクスルー大学 経営学部 教授
株式会社ループス・コミュニケーションズ 代表取締役 斉藤 徹 氏

◆公開シンポジウム(1月)

内閣府 男女共同参画推進事業
〈基調講演〉
ポストコロナの“進化する幸せ組織”
ビジネス・ブレイクスルー大学 経営学部 教授
株式会社ループス・コミュニケーションズ 代表取締役 斉藤 徹 氏

〈パネルディスカッション〉
ポストコロナで“進化する幸せ組織”の
起点になるために
明日からのアクションのために
そのキモをゲットしよう!!!
パネリスト

株式会社dot/チームdot 代表 富田 侑希 氏
アサヒ飲料株式会社 マーケティング本部 宣伝部 副部長 菅根 秀一 氏
一般財団法人サンスター財団企画室/ 一般社団法人日本ヒープ協議会理事 脇田 真知 氏
コーディネーター 斉藤 徹 氏
グラフィックコミュニケーター 本園 大介 氏

◆月例研究会(2月)

キャッシュレス推進の現状と
今後の展望について
経済産業省 商務情報政策局 商務・サービスグループ キャッシュレス推進室 室長 西川 奈緒 氏

◆月例研究会(3月)

「ヒープInnovationシリーズDAY4」
「幸せ視点の経営」～未来の組織/ インサイドアウト
ビジネス・ブレイクスルー大学 経営学部 教授
株式会社ループス・コミュニケーションズ 代表取締役 斉藤 徹 氏

KANSAI

◆キックオフミーティング(5月)

◆月例研究会(6月)

「消費者運動の歴史と意義から “生活者”を考える」
～主体的、社会的な消費行動がとれる
「自立した消費者をめざして」～
消費者教育アドバイザー 荒木 武文 氏

◆月例研究会(7月)

「地域との共存を目指した 取り組みが経営を支える」
～飲食業で初、省エネ機器開発で
経済産業大臣賞～
(株)トリドールホールディングス CSR推進室 大下 浩平 氏

◆女子高校生ガールアップセミナー (9月、10月、11月)



◆バーチャル工場見学、公開講演会(10月)
「古紙を活用した循環型環境配慮システム」
～身近にある紙パッケージの
ライフサイクルを学ぶ～
大和板紙株式会社 代表取締役社長 北村 貴則 氏

◆関西支部大会 公開講演会(11月)

「組織変革に潜む罠」
～あなたの職場の固定観念は何か～
同志社大学大学院ビジネス研究科 教授 神戸大学名誉教授 加登 豊 氏

◆支部交流会(3月)

KYUSYU

◆運営ミーティング(5月)

◆ヒープセミナー(7月)

2020年ヒープハピネス
ビジネスセミナー vol.1
〈SDGs×教育×ビジネスの創出〉
第一回 SDGsとひとつづくり
福岡教育大学 教育学部教授 石丸 哲史 氏

◆ヒープセミナー(8月)

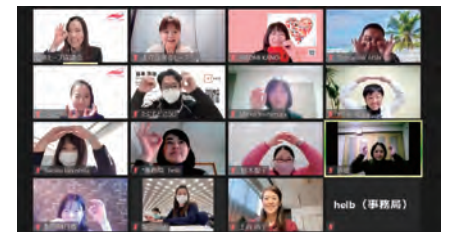
2020年ヒープハピネス
ビジネスセミナー vol.1
〈SDGs×教育×ビジネスの創出〉
第二回 持続可能を追究するビジネス
福岡教育大学 教育学部教授 石丸 哲史 氏

◆ヒープセミナー(10月)

2020年ヒープハピネス
ビジネスセミナー vol.2
〈人と人をつなぐファシリテーション術〉
九州大学大学院 統合新領域学府 客員准教授
NPO法人日本ファシリテーション協会 フェロー 加留部 貴行 氏

◆ヒープセミナー(11月)

2020年ヒープハピネス
ビジネスセミナー vol.3
〈窓をあけることからはじめるイノベーション〉
～私たちからはじめる、新しい働き方、
新しい日常、新しい価値観とは～
KIGURUMI.BIZ株式会社 代表取締役
みやざき女性の活躍推進会議 共同代表 加納 ひろみ 氏



三位一体のデザイン型共創社会に むけたアクション — Innovationの枝葉を広げる —



損害保険ジャパン株式会社

吉村 美衣子

日本ヒーブ協議会の活動につきまして、日ごろよりご支援とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

私たちヒーブは、「デザイン型共創社会」に踏み出し、活動しています。昨年度は、これまでの活動で出た芽を育てるという観点から、ヒーブInnovationシリーズの開催や内閣府、男女共同参画推進連携会議とシンポジウムを共催する等、行政や外部等の多様な方と連携したアクションを行いました。

今年度はそれらを通じて得た学びを具現化し、実践していくフェーズであり、活動テーマを「三位一体のデザイン型共創社会にむけたアクション—Innovationの枝葉を広げる—」としました。

社会の変化が大きく加速する中、ヒーブの強みである生活者視点と経営視点を発揮し、生活者・企業・行政の三位一体で創る社会において、ヒーブならではの価値創造を目指して活動してまいります。引き続き、皆様のご支援・ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。



行政の会議・委員会等への参画

■内閣府

・男女共同参画推進連携会議

代表理事の吉村美衣子（損害保険ジャパン（株））が男女共同参画推進連携会議委員として参画しています。

全体会議には10月13日、3月1日の計2回、「経済分野における女性の活躍促進」チームには9月18日、3月22日の計2回出席しました。

■消費者庁

・消費者志向経営の推進に関する有識者検討会

代表理事の吉村美衣子（損害保険ジャパン（株））、副代表理事の鈴木聖子（明治安田生命保険（相））、中村尚美（日新製糖（株））が消費者志向経営の推進に関する有識者検討会にオブザーバーとして参画しています。第1回（5月22日）～第5回（3月24日）の計5回出席しました。

・第4期消費者教育推進会議

理事の藤脇智恵子（第一生命保険（株））が第4期消費者教育推進会議委員として参画しています。10月19日には、第28回消費者教育推進会議に出席し、緊急時における消費者行動やデジタル化に対応した消費者教育について議論しました。また、5月には藤脇が執筆した消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成に向けたコラム「事業者等に求められる対応」が消費者から「意見や要望等のお申し出があったとき」が消費者庁のホームページに掲載されました。

■経済産業省

・キャッシュレス決済の中小店舗への更なる普及促進に向けた環境整備検討会

代表理事の吉村美衣子（損害保険ジャパン（株））が参画しており、第1回（6月10日）～第5回（1月26日）の計5回出席しました。

■堺市

・堺市委託業務事業選定委員会

関西支部長の木谷あゆみ（イカリ消毒（株））が参画しており、11月9日、1月18日の計2回出席しました。

■神戸市

・神戸市消費生活会議

関西支部長の木谷あゆみ（イカリ消毒（株））が参画しており、8月27日、11月11日の計2回出席しました。

