

2022
VOL. 80



レポートヒーブ

Report

Japan Association for HEIB
and Consumer Affairs
Professionals in Business

HEIB

特集

ヒーブInnovationアクション

TOPICS

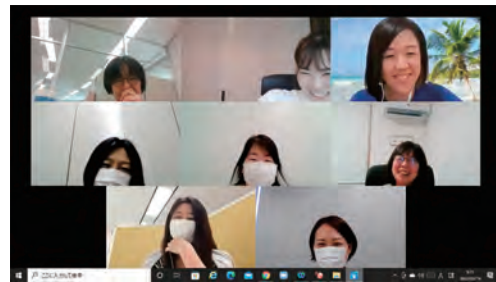
- 分科会紹介
- 東京・関西・九州活動報告
- ACAP西日本支部との連携／総会・消費者庁長官講演／講演活動



当分科会は、協議会活動の根幹である月例研究会の企画・運営を行っています。今年度は、オンライン中心の講座運営のメリットを活かし、東京・関西・九州と協働して月例研究会を運営することで、地域の垣根を越えた会員同士の交流をはかることができました。

上期に実施した「月例研究会会員アンケート」の結果を踏まえ、リクエストの多かった「コロナ禍における企業事例」についての講演を開催することができました。これからも、ヒープの役割を考えつつ、会員・会員企業にとって魅力的な月例研究会を開催できるような活動していきます。

分科会紹介 月例会企画・運営分科会



当分科会は、「生活者の認識と企業の常識とのギャップを知り、解消する」を目的に活動しています。今年度は、効果的な情報発信をするために、映える写真の撮り方や動画作りのヒントを学ぶ勉強会やFacebookを活用した生活者のお役立ち情報の案出しなどを行いました。メンバー同士での意見交換は、お互いに異なる業界・職種ゆえの気づきがあり、良い刺激になっています。次年度は、生活者にとって本当に役に立つ情報やその発信方法などを生活者視点と経営視点というヒープらしさを活かしながら検討し、メンバーそれぞれの所属部門にも活かせる活動をしていきます。

商品・サービス 研究分科会



当分科会では、大きく変わる社会を視野に、「これからのヒープの役割を、深め・具体化する活動を行いました。具体的には「進化する幸せ組織の起点になる」の基盤となる「心理的安全性（本音で共創する場をつくる）」にフォーカスし、分科会での意見交換や正会員を対象にしたワークショップなどを通じて会員から意見を集めました。そして、情報を集約し、本音で共創し、進化する幸せ組織の起点となるための「進化する実践Book」を作成しました。今後心理的安全性がある場での共創で、会員企業の皆さまの業務に役立つ活動を続けていきます。

調査・生活者 関連情報分科会



当分科会では、メール対応を学ぶ活動を行いました。コロナ禍で増加したメールでの問い合わせに対応するため、メンバーからは、メール対応での課題を提出してもらい、講師からアドバイスをいただきました。また、メールでの回答作成方法を講義していただき、毎回「よいメールとは何か」を考えていく1年になりました。リモートで行われる講義は、関西・九州とも一緒に受講することができますので、チームに分かれて話し合うときも、ヒープとしての一体感を感じる分科会となりました。『よいメールとは何か』をメンバーそれぞれが見つけることができました。（写真右：田中美津子講師）

お客様対応を 考える分科会



イメージ動画も作りました

私たちヒープは「共にわくわくチャレンジしみんなで創ろう！」を合言葉に、「ヒープInnovationアクション」を進めています。40周年を機にスタートしたこの取り組みにより、ヒープは新たなステージを進行中です。

40周年の際にヒープが描いた10年後は、コロナ禍で前倒しになって起こりました。この大きな変化の中で、ヒープは、本質を考え思い込みを手放し、実践から学んでみんなで進化しています。

「生活者が変わる」「生活者と企業の境が溶ける」社会の中で、「生活者と企業のダイナミックな新しい関係」に向けて一歩先をいくヒープは、その魅力にますます磨きをかけ、これからの社会になくてはならない存在になっていきます。

ヒープはNext Stageへ

特集

「ヒープInnovationアクション」で 新たなステージを進行中！ ヒープは変化をチャンスにチャレンジしみんなで進化しています!!!

40周年を機に、ヒープの軸と強みを再確認し「さらに強化すること」「進化すること」を共有、それを踏まえてヒープがめざす北極星を明確にできました。会員参画ワークショップを経て、みんなの想いをもとにした「ヒープのパーパス（ヒープがめざすWell-being社会）」も共有することができました。

そして、ヒープの役割は、「①生活者と新しい価値を共に創る」、そのためにまず「②進化する幸せ組織の起点となる」。日本ヒープ協議会は、ヒープが各組織でこの2つの役割の力を発揮できるよう、実践力強化＆発信という役割を果たしていきます。

ヒープ役割の「②進化する幸せ組織の起点となる」のために、私たちヒープの実践を踏まえ、2021年度はアウトプットの年と位置付けて、実践に取り組んできました。その中で「新しい価値を創る」ための「本音で共創」することの重要性に気づき、その実践力発揮のためにつくったものです。このBOOKはその名の通り、みんなのチャレンジとともに進化を続け、これからも改訂版を発信しながら実践を促進していく予定です。

ヒープの実践力発揮へ「進化する実践BOOK #1」をつくりました



「進化する実践BOOK #1」の表紙です



ACAP西日本支部との連携



本年はACAP西日本支部とヒープ関西支部が連携し、合同例会を9・11月に開催しました。9月は、消費者部門が誕生した背景にはじまり、私たち消費者部門の存在意義をCSRの観点から議論を深めました。11月は、昨今のジェンダー問題を提起させる、私たちがもつバイアスについて、専門家から学び、意見交換を行いました。それぞれの立場からの考えを発信し、未来社会にとって有益になるよう、次年度以降も他団体との連携で相乗効果を発揮していくことができればと思います。

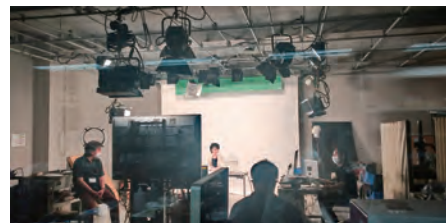


2021年度定時社員総会、消費者庁長官伊藤明子氏による講演

4月16日、明治安田生命丸の内MYPLAZA会議室(千代田区)とオンラインにて開催しました。第一部総会では、2020年度事業報告及び決算報告、2021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。第二部ではまず2021年度ヒープ活動方針について説明があり、次いで消費者庁長官伊藤明子氏を講師に迎え、「消費者・行政・事業者が目指すべきことからの『消費者志向経営』について」講演いただきました。講演後の質疑応答の中で、ご自身のキャリアをふまえた私たちヒープ会員への熱いエールに会場では大きな拍手が沸き起こり、2021年度がスタートしました。



講演活動



関西支部長の木谷あゆみ(イカリ消毒株)が6月、関西学院大学 西宮キャンパスにおいて、経済学部「経済事情E(市場経済と消費者問題)」企業と生活者をつなぐ消費者市民社会と消費者志向経営の実現に向けて」の講座を担当し、講演を行いました。オンデマンドによる配信で、331名の学生が受講しました。12月には、神戸学院大学有瀬キャンパスで「現代の社会(消費者教育)」、2021年度より新設されたポートアイランドキャンパスで「現代の社会(消費者とリスク)」、甲南大学岡本キャンパスで「消費者問題」の3か所で、生活者と企業のギャップについて講演を行いました。

その他、大阪府消費者教育リーダー養成講座では、「消費者教育の基礎理解」企業活動からみる「企業」の消費者教育活動について、「企業×学生交流会」に講師を派遣し、学生の皆さんと意見交換を行うことができました。



TOKYO

◆総会・公開講演会(4月)

消費者・行政・事業者が目指すべき
これからの「消費者志向経営」
消費者庁長官 伊藤 明子 氏

◆月例研究会(5月)

2021年度活動方針紹介、会員交流会

◆月例研究会(6月)

①「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3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) 吉田 充志 氏

◆月例研究会(9月)

誰もが働きやすい環境を目指して
～フェムテックで働き方が変わる!?～
一般社団法人シンクパル
SOMPOひまわり生命保険株式会社

◆月例研究会(10月)

明るく、元気で、風通しのよい会社を目指すために
～“ハミダス活動”を通じたコロナ禍におけるコミュニケーション術～
株式会社ニチレイフーズ ハミダス推進部
出張工場見学 フェロー 鈴木 清隆 氏

◆月例研究会(11月)

新しい生活様式における
企業の取り組み
アサヒビール株式会社 品質保証部
お客様相談室 林 真由美 氏
日本生命保険相互会社
お客様サービス部担当部長
兼 コールセンター長 大木 直宏 氏



◆月例研究会(12月)

だから僕たちは、組織を変えていける
～やる気に満ちた「やさしい組織」の
つくりかた

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 斉藤 徹 氏

◆月例研究会(1月)

2022年のトレンド予測から読み解く
消費動向
～withコロナ時代の
消費者ニーズを考える～
商品ジャーナリスト
サイバー大学IT総合学部 教授
北村 森 氏

◆月例研究会(3月)

活躍するヒープに聞く！
株式会社シンク・オブ・アザーズ
代表取締役 難波 裕扶子 氏
(日本ヒープ協議会九州支部長)
一般社団法人大授 代表理事
高田 かおり 氏

KANSAI

◆月例研究会(7月)

アフターコロナのPR
株式会社TMオフィス 代表取締役
PRプロデューサー
一般社団法人地方PR機構 代表理事
殿村 美樹 氏

◆ACAP合同例会(9月)

消費者関連事業団体の社会的意義と
経営参画を考える
公益財団法人関西消費者協会 理事
元ACAP理事長・同志社大学大学院
ビジネス研究科 教授 藏本 一也 氏



◆ACAP合同例会(11月)

企業活動、職場環境における
ジェンダー問題
うるわ総合法律事務所 弁護士
仲岡 しゅん 氏

◆月例研究会(1月)

食品ロス削減のための企業の取り組み
～ごまかしなしのごま油製造への思い～
株式会社山田製油 代表取締役社長
山田 康一 氏

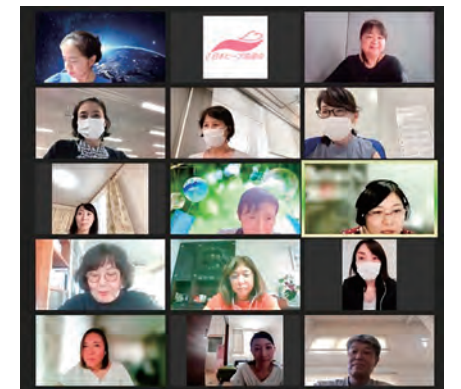
KYUSYU

◆月例研究会(8月)

看護の視点から紐解く「健康経営」の姿
みんなが安心して心身ともに健康に
働くことができる環境の視点
～率直な悩みや課題を
看護の視点からアドバイス～
国立大学法人佐賀大学教育研究院
医学領域医学系
看護学科小児看護学領域 教授
鈴木 智恵子 氏

◆月例研究会(2月)

働き方が、会社が、地域が変わる
DXの可能性
～あなたは10年後、
どう働いていますか?～
株式会社第一生命経済研究所 主席研究員
柏村 祐 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のつぼみを膨らませよう—



日新製糖株式会社 中村 尚美

Report HEIB(レポートヒープ)は今号でvol.80を重ねることができました。これもひとえに日頃の皆さまの日本ヒープ協議会へのご理解とご支援の賜物と厚く御礼申し上げます。

2018年の日本ヒープ協議会創立40周年に、私たちヒープは生活者を中心とし、生活者と企業と行政とが三位一体となったダイナミックなデザイン型共創社会を10年後の社会の姿として描きました。

そしてヒープInnovationアクションを始動し、学び、考え、これからのヒープのあり方を一人ひとりが模索し成長して参りました。

一方で、ここ数年は世界中で新型コロナウイルスが猛威を振るい、社会や日常生活が大きく、しかも急速に変化せざるを得ない状況が続いています。

日本ヒープ協議会も、一昨年度よりオンラインを使用した活動を新たに開始いたしました。これにより、協議会内で地域を越えた交流を育む場となっただけでなく、日本全国の当協議会の活動に興味を持っていた方々にも公開講演会にご参加いただくことが可能になりました。

私たちヒープは、デザイン型共創社会に向けて、この大きく揺れ動く社会の中での経験を成長の糧とし具現化させたものの実践を試み、更に充実させていくフェーズとして、今年度のテーマを、「三位一体のデザイン型共創社会にむけたアクションInnovationのつぼみを膨らませよう」としました。

生活者視点と経営視点の二つを合わせ持つヒープ視点を強みに、ヒープならではの価値創造が皆さまの企業活動へ、そして社会への貢献となるよう本年度も活動を行って参ります。

これからも変わらぬ皆さまのご支援・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
代表理事の古村美衣子(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。

消費者庁

- 消費者志向経営の推進に関する有識者検討会
代表理事の古村美衣子(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))がオブザーバーとして参画しています。
- 第4期消費者教育推進会議
元理事の藤脇智恵子(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。
- 第5期消費者教育推進会議
特別会員の宮木由貴子(株)第一生命経済研究所が第5期消費者教育推進会議委員として参画しています。

経済産業省

- 令和3年度「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」
代表理事の古村美衣子(損害保険ジャパン(株))が参画しています。

総務省

- (一社)キャッシュレス推進協議会
「第2弾マイナポイント 審査委員会」に当協議会は参画しています。

神戸市

- 神戸市消費生活会議
- 神戸市苦情処理審議会
- 関西支部長の木谷あゆみ(イカリ消毒(株))が参画しています。

