

レポートヒーブ
2023 VOL. 81

Report HEIB

| 特集 | ヒーブInnovationシリーズ② | 実践Book進化!

TOPICS

講演活動 | 分科会紹介 | 東京・関西・九州活動報告
表彰 | 2023年度代表理事挨拶 | 行政の会議・委員会等への参画

ヒープInnovationシリーズ②

生活者との新しい関係づくりを学ぶ、連続公開講演会

「生活者『を』から生活者『と』による価値創造」を開催!!!

2022年度は、パーパス実現を視野に、ヒープの役割「生活者と新しい価値を共に創る」の実践力強化をめざして、3回シリーズの公開講演会として開催しました。生活者を調べて困り込みを行うといった従来型の企業活動ではなく、生活者をパートナーとして「共に」活動を進めるための考え方や企業の実践例を伺うことができました。

講演終了後も活発な対話が展開され、多くの学びをいただくとともに、今後の具体的な実践への思いを強くしました。講師の方々には、ヒープのパーパスの実践に共感し、同じ方向を向かって共に社会を創っていく仲間として、ヒープにおおいに期待しているとのエールをいただきました。

第1回(9月開催)

「生活者『を』から生活者『と』による価値創造」の基本を学ぶ
 武蔵野美術大学クリエイティブイノベーション学科教授 岩寄 博論氏
 (株)ファンベースカンパニー ファンベースディレクター 田口 彩人氏

第2回(10月開催)

企業の実践事例から学ぶ その1 ベースフード株式会社
 ベースフード(株) マーケティング担当 永井 隆太氏

第3回(11月開催)

企業の実践事例から学ぶ その2 株式会社良品計画
 (株)良品計画 空間設計部長 林 高平氏

基本を学ぶ(第1回)より



岩寄 博論氏

生活者と企業の新しい関係の重要性、そのための大切な考え方や基盤となる姿勢や実践について、さまざまなご経験も踏まえてお二人から学びました。

岩寄氏からは、企業のパーパスを真ん中に置いて、重要なステークホルダーである「顧客」を含め、これからの社会でますます重要な「共創」について、グローバルな最新事例も含めて伺うことができました。

田口氏からは、実際に生活者と誠実に向き合い価値を生み出している「ファンベース」のあり方について、具体的なファンミーティング実践イメージなどもあわせて共有をいただき、おおいに盛り上がりました。



田口 彩人氏

企業の実践例から学ぶ(第2&3回)より

第1回で学んだ基本をベースに、第2回・第3回では「企業の実践例」のリアルから学びを深めました。

スタートアップであるBASE FOOD、第二創業をスタートした無印良品から、それぞれまさに「生活者『と』の価値創造」を実践されているお二人に学びました。

□をそろえて力説されたポイントは、「まさに生活者と共に創りどんどん進化していくもの、“やり方”に正解はない」

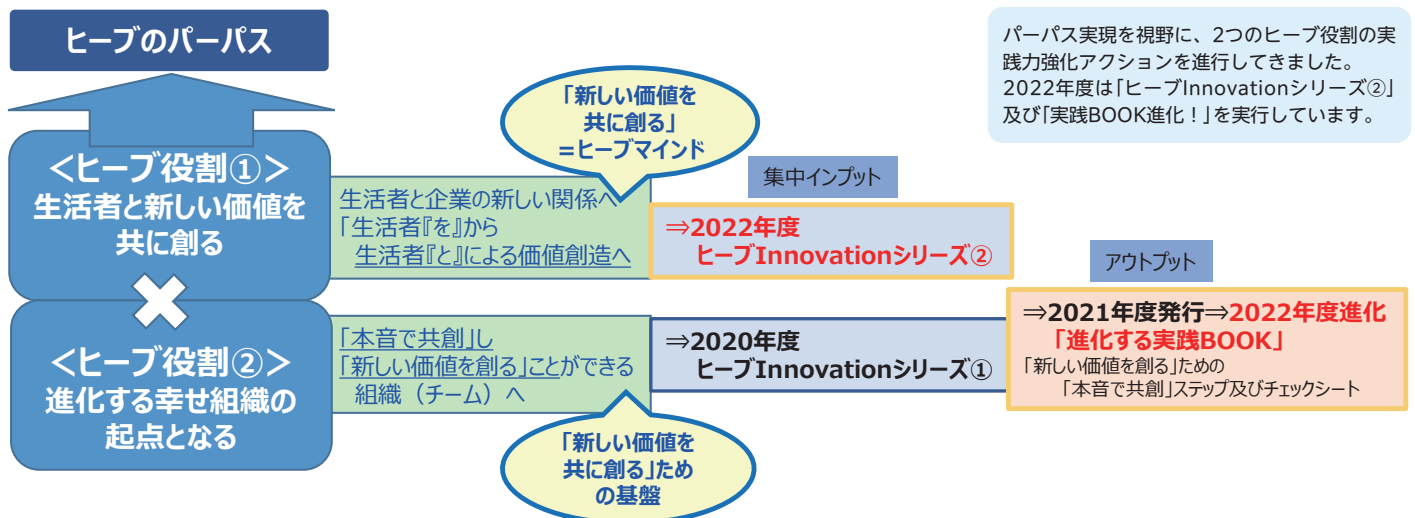
「大事なものは、それが可能となる企業風土・生活者との関係の“あり方”であり、“基盤”の部分」。



永井 隆太氏



林 高平氏



実践BOOK進化!

バージョンアップした「進化する実践BOOK#2」 発行しました!!!

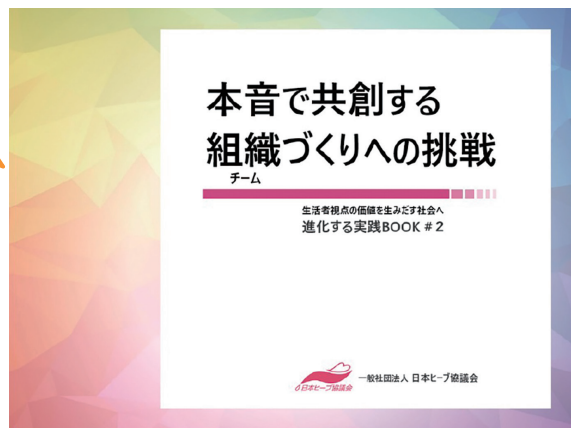
ヒープの実践を踏まえて2021年度に発表した「進化する実践BOOK」は、ヒープのさらなるチャレンジ及び周りの方々のフィードバックもいただき、さらに充実して使いやすく進化しました!!!

特に注目は、新たに開発した「本音で共創ステップ チェックシート」。ぜひ皆様の挑戦にご活用ください。

〈進化のポイント①〉

チェックシートが
できました!

「本音で共創」ステップに対応して気づきが得られる
チェックシートです。



〈進化のポイント②〉

あなたのアクションの
ヒントがあります!

このチェックシートをみれば、具体的な声掛けの仕方、動き方もわかります。

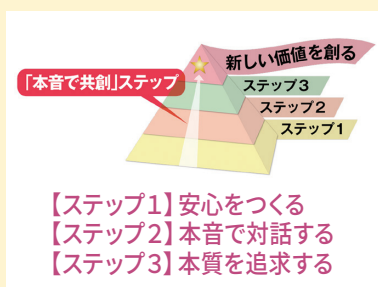


★「本音で共創」ステップとは

「新しい価値を創る」ことをめざした3段階のステップです。

組織・チームの状況によって注力するステップが異なり、状況を見極めながら3つのステップをしなやかに行き来することになります。

このステップを小手先のテクニックとしてとらえるのではなく、本気で考え方や姿勢を変えたいと思うことが重要です。



〈進化のポイント③〉

チームにも展開しやすくなり
ました!

チェックしやすく気軽にお渡
しできるエクセル版もつ
くりました。



講演活動

TOPICS

理事の小林あさひ(日本生命保険(相))が2022年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)の講義を担当しました。関西学院大学への講師派遣は10回目となり、学生の皆さんに消費者志向経営や金融リテラシーを自分ごと化していただけるよう、時代の流れに沿った内容でお話しました。

12月は関西支部正会員の植村知佐子((株)コンシェルジュ)が神戸学院大学有瀬キャンパスで「現代の社会(消費者問題)」を、同じく正会員の木谷あゆみ((株)山田製油)が同大学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)」について、それぞれ講義を行いました。

その他、大阪府消費者教育リーダー養成講座「消費者教育の基礎理解2企業活動からみる」や、大阪府男女共同参画推進財団による「ガールアップセミナー」にも講師を派遣しました。Z世代の方たちとの意見交換を通じて、講師として気づきを得る機会も多くあり、ともに成長を実感する時間を過ごすことができました。



月例会企画・運営分科会

当分科会では、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。

2022年度も会場とオンラインのハイブリッド運営を行い、誰もが参加しやすい月例研究会を開催することができました。「進化する実践BOOK『本音で共創する組織・チームづくりへの挑戦』」の発表、ヒーブInnovationシリーズ シーズン2の開催に合わせた公開講演会を4回開催し、多くの一般参加者の方に参加いただき、ヒーブの魅力を発信することができました。

これからもヒーブの役割を考え、会員のスキルアップや会員間の交流促進につながる、魅力的な月例研究会を開催して参ります。



商品・サービス研究分科会

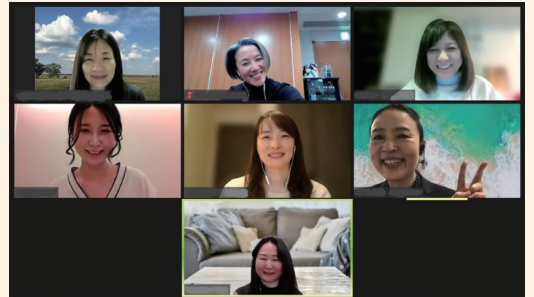
当分科会では、生活者と企業がお互いにいい関係・いいコミュニケーションをとるにはどうすれば良いかを考える活動をしています。

2022年度は「生活者の心に留まる商品やサービスとは」を考察し、選ばれる企業(ブランド)のために何が必要かについて議論しました。生活者として商品やサービスを通して自分が感動した経験、使ってみて、受けてみて、みんなに紹介したいと感じた商品・サービス、企業人として感動した他社の取組み、お客様からのフィードバックで感動した経験、反対に対処に苦慮していることなどを各自が持ち寄り、その根底にある共通するポイントを探りました。



調査・生活者関連情報分科会

当分科会はヒーブの役割の一つである「進化する幸せ組織の起点となる」を果たすための具体取組みとして、2022年度は「進化する実践BOOK #1」(2021年度制作)を現場で実践的に活用するためのツール「本音で共創ステップチェックシート」の開発に取り組みました。試作段階のチェックシートを用い会員間で簡単なワークショップを行い、各職場で活用できるまでにブラッシュアップしています。分科会活動はWEBが中心ですが、和気あいあい、安心して本音を出し合える場となっています。ヒーブの目指す「本音で共創」する姿をまずは会員間の活動で実践し、各職場へと広げていきます。



お客様対応を考える分科会

当分科会では、メール対応を講師から学ぶと同時に、電話対応についても話し合う時間をつくりました。

メールの悩みに講師からアドバイスをいただいたり、他業種の事例に返信メールを作成したり、よくある電話での申し出に、各社ではどのように答えているのか、答え方(トークスクリプト)を共有するなど、異業種の集まりを存分に生かした内容となりました。

2021年度に引き続き、お客様相談室のOGで、メール研修等の講師でもある田中美津子氏からアドバイスもいただき、従来のメンバーだけでなく、新しいメンバーの普段の悩みや、対応方法についても解決につながる活動になりました。

2022年度 お客様対応を考える分科会 (年間スケジュール)

活動月	内容
5月	分科会活動方針
6月	キックオフミーティング (2022年度の運営について&自己紹介)
7月	分科会活動なし (公開講演会のため)
8月	メール① メンバーの悩みと講師からのアドバイス (講師より)
9月	分科会活動なし (公開講演会のため)
10月	メール② メールの基本について (講師より)
11月	メール③ 他社の事例を使った返信メールの添削とアドバイス (講師より)
12月	電話対応① メンバーからの悩みの話し合い (講師からのアドバイスあり)
1月	電話対応② メンバーからの悩みの話し合い (講師からのアドバイスあり)
2月	3月の発表の準備 (メール対応と電話対応についてのまとめ)
3月	1年間の活動発表

東京

◆総会・講演会(4月)

【総会】

総会には、東京・関西支部・九州支部の正会員49名が出席し、2021年度の事業・決算報告、2022年度の事業計画が会員により承認されました。

【講演】「パーパス」の実現からみる、

だれもが自分らしく幸せに暮らせる社会を目指して

一橋ビジネススクール 客員教授 名和 高司 氏

◆月例研究会(5月)

2022年度活動紹介、会員交流会

◆月例研究会(6月)

分科会活動キックオフミーティング

【講演①】「令和4年版消費者白書」について

消費者庁 参事官(調査研究・国際担当) 小島 宗一郎 氏

【講演②】「消費者基本計画」について

消費者庁 消費者政策課長 吉田 恭子 氏

小島参事官には「令和4年版消費者白書」のポイント、吉田課長には消費者基本計画工程表の改定や最近の消費者庁の動きなどについてお話をいただきました。

◆月例研究会(7月)

【基調講演】本音で共創する組織づくりにむけて

住友生命保険相互会社 執行役常務 香山 真 氏

【講演①】進化する実践BOOK

「本音で共創する組織(チーム)づくりへの挑戦」の紹介

サンスター株式会社 経営情報部 調査担当部長 脇田 真知 氏(日本ヒーブ協議会理事)

【講演②】心理的安全性のある組織づくりの企業における実践

住友生命保険相互会社 お客様本位推進部 タスクフォースマネージャー 須之内 たか美 氏(日本ヒーブ協議会会員)

◆月例研究会(9月)

「生活者『を』から生活者『と』による価値創造」の基本を学ぶ

【講演①】生活者と新しい価値を共に創る

武蔵野美術大学教授 クリエイティブイノベーション学科 教授 岩寄 博論 氏

【講演②】ファンと共に未来を創る「ファンベース」の観点から

株式会社ファンベースカンパニー ディレクター 田口 彩人 氏

【対談】

◆月例研究会(10月)

【講演】「生活者『を』から生活者『と』による価値創造」の実践へ

～スタートアップBASE FOODから学ぶ～

ベースフード株式会社 マーケティング担当 永井 隆太 氏

◆月例研究会(11月)

【講演】「生活者『を』から生活者『と』による価値創造」の実践

～第二創業 無印良品から学ぶ～

株式会社良品計画 空間設計部長 林 高平 氏

◆月例研究会(12月)

【講演】ヒーブ協議会の原点を知り、

今改めて仕事への想いを考える

元・ソニー株式会社/日本ヒーブ協議会特別会員 映画「ベアテの贈りもの」製作委員副代表 落合 良 氏

【上映会】映画「ベアテの贈りもの」

◆月例研究会(1月)

ワークショップ：本音で共創する組織づくりへの挑戦

【講演】「いきいき」働くためのメンタルヘルス

一般社団法人ココロバランス研究所 代表理事 島田 恭子 氏

関西

◆ACAP西日本支部合同例会(9月)

【講演】性的役割って何やるねえ？～ヒトの場合・動物の場合

元 神戸市立王子動物園副園長、現・みみ動物病院獣医師 花木 久実子 氏

◆ACAP西日本支部合同例会(2月)

【講演①】「お茶のある暮らし」を通じた顧客体験価値の創造

株式会社一保堂茶舗 取締役 狩野 憲一 氏

【講演②】データと事例にみるお客様対応部門の

CXイノベーション

株式会社リックテレコム 月間コールセンタージャパン 編集長 矢島 竜児 氏

例会はACAP(消費者関連専門家会議)と合同で開催しています。関西では、地域性を活かした対面による会員交流もあり、消費者関連のこと以外にも、様々な情報交換を実施しています。

九州

◆月例研究会(8月)

あなたの未来、会社の未来、ヒーブの未来を

“地域”という視点で探究しよう

【講演】Rethink ローカルSDGs

～あなたの未来を“地域”という視点で探究～

株式会社シンク・オブ・アザーズ 代表取締役 難波 裕扶子 氏(日本ヒーブ協議会九州支部長)

【事例報告】エフコープがめざす「共助社会づくり」

エフコープ生活協同組合 事業企画部 部長 麻生 祥子 氏(日本ヒーブ協議会 正会員企業)



藤脇智恵子さん、令和4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



藤脇さんは、消費者に対する啓発及び教育に関する活動として、大学等での消費者志向経営や女性活躍推進に関する講義、学校や企業における消費者教育・金融保険教育支援に向けた出張授業・研修の実施、執筆等に從事してられました。

日本ヒーブ協議会では、各企業・団体のお客様対応部門についてのアンケート結果をとりまとめてヒーブHP上に掲載するなど、会員企業・団体の消費者志向経営支援につながる活動に取り組みました。また、文部科学省主催の消費者教育フェスタでのヒーブの周知活動など、広報担当理事としてもご尽力くださいました。

藤脇智恵子さんプロフィール

(第一生命保険株式会社 カスタマーファースト推進部 消費者志向推進室長)
1999年4月入社。2016年4月より現職。消費者関連専門家会議(ACAP)企画委員会 女性活躍推進部会 執行委員(2017年5月～2020年3月)、消費者庁 第四期消費者教育推進会議委員(2019年10月～2021年9月)などを歴任。
日本ヒーブ協議会には2016年に入会、2017～2020年は理事、2021年からは賛助会員。

～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。

2023年度 代表理事挨拶

日頃は日本ヒーブ協議会へのご理解とご支援を賜り、厚く御礼申し上げます。

2023年度の日本ヒーブ協議会のテーマは「三位一体のデザイン型共創社会にむけたアクション-Innovationの花を咲かせよう」です。

2018年の日本ヒーブ協議会創立40周年に、私たちヒーブは生活者を中心として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。そして私たちヒーブはこれからの在り方を探るため、ヒーブInnovationシリーズを始動し、学びを深めて参りました。同時期、世界中が新型コロナウイルスにより翻弄され、今までとは異なる生活様式を余儀なく強いられ、社会の様々な側面で変革が起こりました。

45周年にあたる2023年はこの学びの4年間から得た知見を基に実践へとフェーズを移して参ります。

生活者視点と経営視点の二つを合わせ持つ45年間変わらぬヒーブ視点を強みに2023年度もヒーブ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活動を行って参ります。

2023年度も変わらぬ皆さまのご支援・ご協力を賜りますようどうぞよろしくお願い申し上げます。



日新製糖株式会社
中村 尚美

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
代表理事の中村 尚美(日新製糖(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

- 令和4年度消費者志向経営優良事例表彰 選考委員会
当協議会はオブザーバー参画しており、代表理事の中村 尚美(日新製糖(株))、副代表理事の鈴木 聖子(明治安田生命保険(相))が出席しています。
- 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。

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
- 神戸市消費者苦情処理審議会
関西支部長の辻 美智子(第一生命保険(株))が参画しています。



★ヒープがめざす北極星★

40周年を機にヒープが描いた10年後は、コロナ禍で前倒しになって起こっています。

「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」を先導するヒープはNext Stageを進行中です。

40周年にはヒープの軸と強みを再確認し、「変えずに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してきました。

会員参画ワークショップなどを経て、みんなの想いをもとにした「ヒープのパーパス」も共有しています。

そして、パーパス実現に向けたヒープの2つの役割は、「①生活者と新しい価値を共に創る」、それを可能にする基盤として「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。



ヒープのパーパス (ヒープがめざす Well-being 社会)

Weでつくる幸せシナジー ~誰もが自分らしさを発揮して混じりあい 生活者視点の価値を生みだす社会へ

日本ヒープ協議会がめざすビジョン：
=ドリーム

“幸せ”価値共創チーム

日本ヒープ協議会の役割：

ヒープの役割の実践力強化&発信

日本ヒープ協議会のミッション：

ヒープをネットワークし
活動を通じて切磋琢磨できるように図り
その成果を企業内活動、あるいは社会へと発信していくこと

日本ヒープ協議会のバリュー (行動するときに大切にしたい価値観)
=ピリーフ

- 素のまま多様を喜ぼう…違いを喜び本音で共創する場を創ろう
- 起点となろう…本質をみて将来をデザインしみんなを巻き込み共に創ろう
- 信頼を構築しよう…互いに人として尊重しオープンにフラットに繋がろう
- ワクをこわそう…思い込みを手放し柔軟にチャレンジしよう
- 常に学び進化しよう…変化を機会とし実践から学習し進化しよう

ヒープがめざすビジョン：
=ドリーム

“幸せ”価値共創者

ヒープの役割：

- ①生活者と新しい価値を共に創る
- ②進化する幸せ組織の起点となる

ヒープのミッション：

生活者と企業の双方を理解し
新しい価値を創造・提供することで
生活者の利益および企業の健全な発展に寄与

ヒープのバリュー (行動するときに大切にしたい価値観)
=ピリーフ

