

レポートヒーブ
2024 VOL. **82**

Report HEIB

■ 日本ヒーブ協議会の概要

■ 2023年度の活動

月例研究会等の開催 | 分科会の実施 | 講師派遣 | 行政の会議・委員会等への参画
表彰 | 2023年度 代表理事挨拶



01 日本ヒーブ協議会の概要

▶ ヒーブとは

HEIB（ヒーブ）はHome Economists In Business（企業内家政学士）の略です。1923年にアメリカ家政学会の一分科会でHEIBの活動が始まりました。

日本では、1970年代から消費者運動が台頭し始め、アメリカからHEIBの考えが導入されました。

日本ヒーブ協議会は、会員を家政学士に限定せず、企業の消費者関連部門などで働く女性とし、その能力向上を目的に1978年に設立されました。

また、会員の女性たちを、カタカナで「ヒーブ」と呼ぶこととしました。

▶ 活動目的

ヒーブの根幹は「生活者視点」でのビジネスの実践

ヒーブは、生活者としての軸と企業人としての軸を併せ持つことを強みとしてきました。

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持続可能な発展に寄与することを目的に活動しています。

ヒーブ視点=生活者視点+経営視点



「生活者視点」
in business

▶ 主な活動内容

勉強会等の開催

生活者と企業のより良い関係やヒーブの役割を問い直し、視野を広げ、一層の能力向上を図るために、月例研究会などの場を設けています。

月例研究会では、講演会や分科会などを行っています。講演会では、有識者・企業の経営者・行政官などを講師として招いています。会員限定だけでなく、一般公開の講演会も実施しています。

分科会では、正会員が関心のあるテーマ別に研究を行っています。専門性を磨くとともに、会員同士のネットワークを形成する場ともなっています。

講演会・講義等への講師派遣

大学や都道府県消費者センター等からの依頼を受け、専門的な立場から講義や講演に講師を派遣しています。

行政の会議・委員会等への参画

国や自治体等からの諮問を受け、ヒーブの知見を活かした提言を行っています。



入会のご案内

会員区分	入会の資格	会費	
		入会金	年会費
正会員	企業などに働く女性で、本法人の目的に賛同し、入会した者	30,000円	60,000円
個人会員	本法人の目的に賛同する女性で、個人で入会を希望し、本法人が認めた者	5,000円	18,000円
賛助会員	法人	なし	1口50,000円～(1口以上)
	個人	なし	1口5,000円～(1口以上)

申し込み方法 当協議会事務局にご連絡ください。入会にあたっては審査をさせていただきます。審査後、入会金と年会費を納入していただきます。

会員の状況(2024年2月末現在)

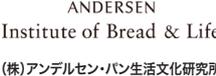
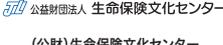
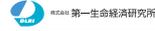
会員数

正会員 50名(所属企業数 43社)
個人会員 3名
賛助法人会員 24社
賛助個人会員 7名

正会員の所属企業(43社 50音順)

アサヒビール(株)	(株)都恋堂
アフラック生命保険(株)	西川(株)
(株)アルソア慧央グループ	日新製糖(株)
イカリ消毒(株)	(株)日清製粉グループ本社
エフコープ生活協同組合	(株)ニッポン
(同)Honestpursuit	日本生命保険(相)
花王(株)	(株)販売促進研究所
(一社)株主と会社と社会の和	富国生命保険(相)
(株)キッズ・プランニング	プリマハム(株)
(株)コンシェルジュ	(株)Mizkan Partners
サンスター(株)	三菱自動車工業(株)
サントリーホールディングス(株)	(株)明治
資生堂ジャパン(株)	明治安田生命保険(相)
(株)シンク・オブ・アザーズ	森永乳業(株)
住友生命保険(相)	(株)ヤクルト本社
(公財)生命保険文化センター	山崎製パン(株)
積水化学工業(株)	(株)山田製油
損害保険ジャパン(株)	雪印メグミルク(株)
(株)第一生命経済研究所	ライオン(株)
第一生命保険(株)	ライフネット生命保険(株)
大樹生命保険(株)	(有)リアプロジェクト
大同生命保険(株)	

賛助法人会員(24社 50音順)

 アサヒビール(株)	 サンスター(株)	 (株)ニッポン
 アフラック生命保険(株)	 サントリーホールディングス(株)	 日本ハム(株)
 (株)アンデルセン・パン生活文化研究所	 資生堂ジャパン(株)	 日本生命保険(相)
 花王(株)	 (公財)生命保険文化センター	 富国生命保険(相)
 カゴメ(株)	 Dai-ichi Life Group (株)第一生命経済研究所	 (株)Mizkan
 (一社)株主と会社と社会の和	 Dai-ichi Life Group 第一生命保険(株)	 明治安田生命保険(相)
 企業組合東京セールスレップ	 (株)トライログ	 森永乳業(株)
 キリンホールディングス(株)	 (株)日清製粉グループ本社	 ライオン(株)

2023年度 理事・監事

代表理事	中村 尚美	日新製糖(株)
副代表理事	鈴木 聖子	明治安田生命保険(相)
理事	島田 絵美	三菱自動車工業(株)
	須之内 たか美	住友生命保険(相)
	松原 愛	サントリーホールディングス(株)
	水野 映子	(株)第一生命経済研究所
	脇田 真知	サンスター(株)

(関西支部長)	辻 美智子	第一生命保険(株)
(九州支部長)	難波 裕扶子	(株)シンク・オブ・アザーズ
監事	片岡 まり	(一社)株主と会社と社会の和
	林 真由美	アサヒビール(株)

02 2023年度の活動

月例研究会等の開催 東京・関西・九州を拠点に講演・分科会等を実施しています。

東京

東京の会場(各月とも明治安田生命(相)の丸の内MY PLAZA)およびオンラインで開催しました。

4月 月例研究会

【総会】

総会では、2022年度の事業・決算報告、2023年度の事業計画が会員により承認されました。

また、代表理事として中村尚美(日新製糖(株))を再選しました。

【公開講演会】

「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 新井 ゆたか 氏

消費者行政の動向、消費者と事業者の協働のあり方や消費者志向経営についてお話しいただくとともに、国内外のジェンダーの状況やご自身のご経験もふまえ、働く女性への激励のお言葉もいただきました。



5月 月例研究会

【全体連絡・分科会キックオフ】

2022年末にリニューアルした当協議会のホームページの内容や活用方法を確認しました。

また、自己紹介タイムや分科会キックオフでは、コロナ禍でなかなか実現できなかった会員同士の交流を行うことができました。

6月 月例研究会

【分科会】

【講演】①『令和5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) 爲藤 里英子 氏

②「改正消費者契約法」のポイント

消費者庁 消費者制度課 課長補佐 森貞 涼介 氏

7月 月例研究会

【分科会】

【講演】①『製品安全対策優良企業表彰』とは

消費生活コンサルタント 三浦 佳子 氏

②「家電製品における製品安全対策とコネクテッド家電のこれから」

日立グローバルライフソリューションズ(株)

品質保証本部 岡田 隆 氏

家電サービス本部 塚本 陽子 氏

8月 月例研究会

【分科会】

【講演】「消費者に伝えるテクニック

～見やすい・伝わりやすい制作のポイント」

(株)野毛印刷社 小池 久美子 氏

(株)ARATA 高橋 奨 氏

9月 月例研究会

【分科会・分科会活動中間発表】

【講演】

「お客様対応部門だからこそできるSNSでのお客様対応」

サントリーホールディングス(株) 松原 愛 氏(当協議会正会員)

10月 月例研究会 九州支部との合同開催

【公開講演】

「家庭と企業と地球はつながっている

～生活者として、企業人として、大切な食の意識～」

料理研究家、食プロデューサー 浜内 千波 氏

健康経営からフードロス問題、企業の商品・メニューの考え方、食品の栄養素など幅広いテーマについて、ご自身の体験談などを交えてわかりやすくお話しいただきました。講演会後には浜内氏との記念写真撮影会に列がでるなど、終始アットホームな雰囲気でした。



東京

12月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「企業を取り巻く環境変化 ～JAROの広告事例から学ぶ
消費者に寄り添った発信方法のヒント～」
公益社団法人 日本広告審査機構 審査部 佐藤 由希 氏

1月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「毎日の仕事が楽しくなる！クレームにならない対話術」
(一社)日本クレーム対応協会 代表理事 谷 厚志 氏

2月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「ロッテのサステナビリティの取り組み “生活者と共に創る”」
(株)ロッテ サステナビリティ推進部 部長 菅井 江巳子 氏
企画課 課長 飯田 智晴 氏

3月 月例研究会

【分科会・分科会活動最終発表】

【講演】

「ビジネスの場における『やさしい日本語』
～多様なお客様・従業員に情報を伝えるには？～」
(株)第一生命経済研究所 水野 映子 氏(当協議会正会員)

関西

関西支部では、主に大阪を中心とした会場で月例研究会を開催しています。研究会では講演会のほか、会員同士の意見交換や情報交換を実施するなど、会員相互のコミュニケーションも図っています。

11月 月例研究会 ACAP(消費者関連専門家会議)西日本支部との合同開催

【講演】

①「視覚障害者も消費者の一人であるために
～私たちのくらしの工夫～」

社会福祉法人 日本ライトハウス情報文化センター
サービス部 きんきビジョンサポート 代表代行 竹田 幸代 氏

②「～大阪・関西万博～『いのち輝く未来社会のデザイン』の取り組みを
通じて、生活者視点で私たちができる行動変容は何かを考える」

日本経済新聞社 大阪・関西万博準備室 室長
檜崎 健次郎 氏

九州

九州支部では、九州各地で働く女性会員が、地域をまたいで自発的・積極的に活動に参加しています。2023年度は、生活者に必要な情報を得るための「講話会」を新たに始めました。

7月(第1回)講話会

「社内・社会のお悩み解決ゲーム ～THE SDGs Action
カードゲーム『X(クロス)』を体験し社内活性化を図る～」

日本ヒーブ協議会 九州支部長 難波 裕扶子 氏



8月(第2回)講話会

「生成AI研修会 ～AIはくらしを、企業を、地域をどう変えるのか～」

(株)第一生命経済研究所
ライフデザイン研究部 主席研究員 柏村 祐 氏



11月(第3回)講話会

「対話・電話・メールでの心構え お客様対応で大切な表現とは」

アサヒビール(株) 品質保証部お客様相談室
林 真由美 氏(当協議会正会員)

2月(第4回)講話会

「オンライン時代のファシリテーション」

(特非)日本ファシリテーション協会 フェロー
加留部 貴行 氏

分科会の実施

▶ お客様対応を考える分科会

当分科会では、2022年度に引き続き、講師の田中 美津子 氏(日本菓子BB協会)に講義やアドバイスをいただきながら、お客様対応に特化した内容で活動しました。6月は「聴くスキル」、7月は「話すスキル」についてゲームを通じた研修で学びました。

年度の後半は「カスタマーハラスメント(カスハラ)」の問題に集中的に取り組みました。カスハラについては基本知識とともに、クレームがすべてカスハラではないことや、会社として基準を設けることが第一歩であることを学びました。

また、ディスカッションを通して各社の取組みを共有したり、講師からのアドバイスによって各会員が今やるべきアクションを具体的に理解することができました。

お客様相談室を取り巻く環境は、各社とも大変厳しい状況が続いていますが、会員同士がコミュニケーションを深め、皆で考えることで、悩みが解決したり精神的な負担も和らぎ、より良いお客様対応を目指し積極的に取り組む元気ももらえました。



▶ 生活者共創分科会

2023年度にスタートした新しい分科会です。「共創」をテーマとし、ヒープの目指すこれからの「生活者と企業の共創のあり方」を探っています。

2023年度は、生活者との共創を実践している先進企業を訪問し、見学や意見交換を行いました。また、そこから得た学びや気づきなどについてメンバー間でディスカッションしたり「共有・蓄積シート」に記入したりしました。来期に向けてその成果をどうアウトプットするかについて考えています。

以下は訪問させていただいた企業、およびお話を伺った主な取り組みの内容です。

- 2023年7月 (株)良品計画：「MUJIBASE 光が丘」などでの取り組み
- 2023年9月 ユニ・チャーム(株)：「使い捨てない紙おむつ」プロジェクト
- 2024年1月 (株)クラダシ：ソーシャルグッドマーケット Kuradashi



▶ 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」(3~4頁参照)の企画・運営を行っています。

コロナ禍を経て定着した会場とオンラインのハイブリッド運営を継続し、誰もが地域を超えて参加しやすい月例研究会を開催しながら、5月の交流会、10月・1月の講演会では積極的な会場参加を呼びかけ、当協議会の魅力である「異業種交流の場」を提供し、会員同士の交流を図りました。

今年度は新たに「会員企業の取り組み紹介」として会員企業が行っている社会・地域貢献の活動を紹介し、活動に賛同された方に参加いただくことで、相互理解の場を創出しました。

これからもヒープの役割を考え、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まいります。



講師派遣

以下の通り、当協議会会員を講義・講演の講師として派遣しました。

実施年月	派遣先	講師
2023年6月	関西学院大学「経済事情E」	辻 美智子 第一生命保険(株)
2023年8月	ドーン財団「ガールアップセミナー」	元芳 晃子 イカリ消毒(株) 辻 美智子 第一生命保険(株)
2023年9月	高知県立消費生活センター × 高知県立大学連携講座 「消費生活オンライン講座」	松原 愛 サントリーホールディングス(株)
(オンデマンド)	大阪府消費生活センター委託事業(受託事業者:AICE) 「消費者教育リーダー養成講座」 応用講座(動画配信)	木谷 あゆみ (株)山田製油
2023年12月 2024年1月	実践講座Ⅱ:企業×学生交流会～ワークショップ編	植村 知佐子 (株)コンシェルジュ 辻 美智子 第一生命保険(株)
2023年12月	神戸学院大学「現代の社会(消費者問題)」	植村 知佐子 (株)コンシェルジュ
2023年12月	神戸学院大学「現代の社会(消費者とリスク)」	木谷 あゆみ (株)山田製油

行政の会議・委員会等への参画

主な参画委員会等

- 内閣府 —— 男女共同参画推進連携会議 議員
- 消費者庁 —— 消費者志向経営推進組織メンバー、第5期消費者教育推進会議 委員
- 兵庫県神戸市 —— 消費生活会議 兼 消費者苦情処理審議会 委員

表彰

令和5年度消費者支援功労者 「ベスト消費者サポーター章」を受賞

当協議会正会員の木谷 あゆみさん((株)山田製油 海外事業部)は、ISO26000を基本として、組織における社会的責任推進活動を広く行うなど、消費者志向経営の推進活動を実施してこられました。

また、企業の経済活動と消費者の消費行動の間に存在する認識ギャップを埋めるため、関西学院大学、神戸学院大学、甲南大学での講義や講演を担当し、大学生期における消費者教育活動の推進にも尽力されてきました。それらの活動などが評価され、今回の受賞となりました。

当協議会では、2019年度に入会后、理事・関西支部長などを務められました。



木谷 あゆみさん

※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。これまでも当協議会の多くのメンバーが表彰されています。

2023年度 代表理事挨拶

2023年度のテーマは「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」でした。2019年度から始めたこのアクションは、設立40周年の際に当協議会が描いた「デザイン型共創社会」に向けた意欲と実践であり、生活者・企業・行政とが三位一体となってより良い関係性を築くことが環境変化に対応していくための重要な課題と位置付けたテーマでした。このテーマは、生活者とともに価値を創造し、社会にあっては進化する幸せ組織の起点になるというヒーブの使命を再確認するものでもありました。生活者の声を聴き、それを企業や社会に取り込み、活かす、そのような価値の共創という成果を生み出すため、会員一人ひとりが力をつけ、実践力を高めていくことをめざしたものでした。これは当協議会発足時からの目標ですが、現代社会において当協議会が掲げた「共創」とは何かを改めて考え見いだす活動とも言えます。

今後も当協議会はヒーブならではの価値創造をめざして活動して参ります。引き続き皆さまのご支援、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。



2023年度 代表理事
中村 尚美
日新製糖株式会社

