

レポートヒーブ
2025 VOL. **83**

Report HEIB

■ 日本ヒーブ協議会の概要

■ 2024年度の活動

代表理事挨拶 | 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

01 日本ヒープ協議会の概要

▶ ヒープとは

HEIB(ヒープ)とは、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。

日本ヒープ協議会は、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を対象とし、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「ヒープ」と呼ぶこととしました。

2025年度 代表理事挨拶

持続可能な社会を共創する ～生活者とともに歩む、持続可能な社会の実現に向けて～



2025年度 代表理事
鈴木 聖子
明治安田生命保険相互会社

日頃より、日本ヒープ協議会の活動につきまして、ご支援とご協力賜り、誠にありがとうございます。

私たちは、2024年度より、「持続可能な社会を共創する」をテーマに掲げ、生活者とともに歩む持続可能な社会の実現に向けた取り組みを行なうとともに、会員一人ひとりが世の中の変化に柔軟に対応できる力を身に付けることで、新たな社会課題の解決に貢献できるよう活動を行ってまいりました。

協議会活動を通じて、今まで以上に社会環境の変化への「適応力」が求められるなかで「持続可能な社会を共創する」ことの重要性を改めて実感しました。

今年度も引き続き、「持続可能な社会を共創する」を活動テーマとして、会員だけでなく、ヒープに関わる多様な人たちとの出会いを大切にしながら、ヒープの強みである生活者視点と経営視点を双方を発揮することを目指し、活動してまいります。

活動目的

ヒープの根幹は「生活者視点」でのビジネスの実践

ヒープは、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。



ヒープ視点=生活者視点+経営視点



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プの役割を問い直し、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・講義等への講演活動

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、ヒープの知見を活かした提言を行っています。



月例研究会等の開催

対面とオンラインを両立した、講演・分科会等を実施しています。

4月 月例研究会

【総会】

総会では、2023年度の事業・決算報告、2024年度の事業計画が会員により承認されました。

また、代表理事として鈴木聖子（明治安田生命保険相互会社）が就任しました。

【公開講演会】

「我が国の男女共同参画の現状と課題」

内閣府 男女共同参画局 局長 岡田 恵子 氏



5月 月例研究会

【分科会説明会・茶話会】

2024年度は会員交代による新会員も多く、茶話会ではヒープの強みである異業種交流が盛んに行われました。



6月 月例研究会

【分科会】

【講演】

①「消費者教育の取組と新教材について」

消費者庁 消費者教育推進課長

山地 あつ子 氏

②「『消費者白書』について」

消費者庁 参事官
調査研究・国際担当

柳沢 信高 氏



※講演内でのVR体験

7月 月例研究会

【分科会】

【公開講演会】

「進化するAIに追いつけ! AIが変える顧客対応と業務効率化」

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



8月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「カスハラから社員を守る
～企業として取り組むべき
対策とカスハラを生まない
お客様対応～」

日本菓子BB協会事務局長

田中 美津子 氏



会員の声～ヒープの活動について～



企業と消費者の双方の視点から物事を考える機会を得て、視野が広がりました

さまざまなテーマで開催される講演会は貴重な学びとなっています。「カスタマーハラスメント」「企業のサステナビリティの取組み」「女性の働く環境」など、関心分野が広がりました。分科会活動では他社の方々との交流や意見交換を行うなかで多くの刺激をいただきました。私はCSR推進部に所属しているので、とくにダイバーシティ推進や価値共創の事例を伺うことは実務にも役立っています。今後はヒープ活動で学んだことや社会課題を自分ごととして捉え、私自身がアクションを起こしていけるようになりたいと思います。

イカリ消毒株式会社 元芳 晃子 氏



気づきや学びを業務に落とし込み実務のブラッシュアップを推進していきたいです

最新のトレンドや知識に触れ、意識の醸成を図るために非常に有用な機会となっています。講演会では自組織の課題や弱み、逆に強みや社会的役割について客観的な気づきを得たり、さまざまな方々との交流は私自身と組織の成長につながっています。2024年度の取組みで最も興味深かったのは、11月に福岡で実施したBCPの講演会です。普段はリモートでの活動ですが弊組合が会場でしたのでスタッフがリアルに参加することができました。私も組織としてのBCPの在り方考えるきっかけとなり、自身の防災意識を見直すことができました。

エフコープ生活協同組合 福留 真梨子 氏

9月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「クラダシの事業と生活者との共創について」

株式会社クラダシ
代表取締役会長 関藤 竜也 氏



10月 月例研究会

【分科会・ヒープ協議会活動中間報告】

【講演】

「明治安田の持続可能な社会づくりに貢献する取組み」

明治安田生命保険相互会社
企画部 サステナビリティ
経営推進担当 部長 来住 慎一 氏
主任スタッフ 青木 千佳 氏



11月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「企業価値を高める
事業継続とは!?
～BCPをビジネススキルに～」

株式会社かんがえる防災
代表取締役 高木 敏行 氏



12月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「男性講師が語る！
女性の健康課題解決の
重要性と最新フェムテック」

Femtech Japan
代表 野口 英俊 氏



1月 月例研究会

【分科会】

【公開講演会】

「味の素グループのASV
経営～生活者との共創を
目指す取り組み～」

味の素株式会社 執行役常務
森島千佳 氏



2月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「資生堂のサステナビリティ
～事業を通じた社会価値創造～」

株式会社 資生堂
サステナビリティ 戦略推進
部長 中村 亜希子 氏



3月 月例研究会

【分科会・分科会活動最終報告】

お客様対応を考える分科会、
生活者共創分科会それぞれ
から、1年間の活動まとめを
発表しました。



【講演】

「編集者と考える
『伝わる表現』とは」

株式会社 都恋堂
代表取締役 小林 奈巳 氏
(日本ヒープ協議会理事)



会員の声～講演会について～



カスハラ対策から最新フェムテックまで
身近な講演テーマが参考になりました

カスハラ対策の講演会では、ハラスメントに遭遇した際の具体的な切り返し方や対応の指針、さらに他企業の事例についてご紹介いただき、大変参考になりました。今後はカスハラが生じないようなお客様対応の在り方についても積極的に検討していきたいです。

また、女性の健康課題や最新フェムテックに関する講演会では、フェムケアをより身近に感じることができ、関心が以前よりも高まりました。このテーマについては、女性だけでなく家族や職場の同僚とも積極的に話題にしていきたいと思っています。

雪印メグミルク株式会社 長岡 直美 氏



女性のキャリアを研究するうえで
実践者の話やサンプル利用は有益でした

内閣府男女共同参画局の男女の健康の差に関するデータや、フェムテックに関する知識など、女性のキャリア及びそれを阻害する健康問題を研究するうえで、課題を改善しようという実践者の方々の話は学びになりました。フェムテックの講演会でいただいた生理用品のサンプルを利用すると、実は自分がそれまでの用品を不快だと感じていたことに気づきました。生産性高く働き続けるためには、猛烈に働くだけではなく、心身を健やかに保つことが第一だと感じています。自分の調査研究を通じて発信していきたいです。

株式会社第一生命経済研究所 福澤 涼子 氏

分科会の実施

対面とオンラインを両立し、分科会活動を実施しています。

▶ お客様対応を考える分科会

当分科会では、お客様対応関連の業務に関わるメンバーが集まり、他社の事例を共有し、検討することで自社の学びにすることを目的に活動しています。今年度も、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。特に社会問題にもなっている「カスタマーハラスメント（カスハラ）」に関しては、社会の動向や基本的な対応方法だけでなく、各社の取り組み事例を2ヵ月にわたり共有し合い、改めてカスハラ対応の難しさや大切さを学びました。

また、オペレーター支援やお客様の声の社内活用など、様々なテーマについてディスカッションすることで会員同士がコミュニケーションを深めながら、お互いに有益な情報交換をすることができました。

お客様相談室を取り巻く環境は大きく変化しており、各社とも様々な課題や悩みを抱えています。皆で考えることで悩みが解決したり、新たな気づきを得ることができ、とても良い分科会となりました。



▶ 生活者共創分科会

生活者共創分科会では、「共創」をテーマとし、ディスカッションを行いながら、先進企業を訪問する等、リアル体験を実施しています。視野を広げ、視座を高めながら、メンバー一人ひとりの成長と実践力の向上を目指しています。

2024年度前半は、自社の共創事例を共有しながら議論を深め、訪問企業の選定を行いました。後半は、社会課題を解決しながら経済性を持ち合わせるという視点で「カゴメ(株)」「KODOMOLOGY(株)」「(株)マクアケ」の3社を訪問し、学びや実践へのキーワードを出し合い、共創を実践していく人の意識や行動をまとめ、個々のさらなる成長につなげていきました。また、「日本では、なぜ社会的意義のある商品やサービスは売れないのか?」「自分たちの組織（部署、分科会）は何をやっているのか?明確に言うことができるのか?」などの問いを立て、当分科会が社会的視点を養うためのアプローチとしてまとめました。年代も所属部署も異なるメンバーがーから学びの設計・実施をしていく、そのプロセス自体も「まさに生きた共創だった!」と一同実感した2024年度の分科会となりました。



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
2024年6月	関西学院大学 「経済事情E 市場経済と消費者問題（第10回）」	元芳 晃子 イカリ消毒（株）
2024年8月	ドーン財団「ガールアップセミナー」	鈴木 聖子 明治安田生命保険（相）
2024年12月	神戸学院大学「現代の社会（消費者問題）第9回」	植村 知佐子 （株）コンシェルジュ



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 議員
- 消費者庁 ————— 消費者志向経営推進組織メンバー、
第6期消費者教育推進会議 委員、
デジタル社会における消費取引研究会



会員の声～分科会活動について～

【お客様対応を考える分科会】



講師のアドバイスや他企業の取り組みは、カスハラ対策のマニュアルに活かすことができました

前年度からカスハラに関する内容を話し合っていますが講師の田中先生のアドバイスが大変参考になりました。学んだことは、部署内でシェアし、自社の対策マニュアル作成に活かすこともできました。そしてメンバーの皆さんの企業の取り組みも大変参考になりました。対応の録音を聞いてもらいお客様の思いを直接知ってもらう研修などは、いつか自社でも取り入れてみたいです。

また、カスハラの話に限らず、ざっくばらんな感じでお話を聞けるのも分科会の良いところだと感じています。

株式会社アルソア慧央グループ 小松 早苗 氏

【生活者共創分科会】



企業の取組みと生活者の意識・行動、双方の理解を深め、共創を加速する方法を考え続ける必要性を実感しました

当初、「生活者との共創」にピンときませんでしたが、先進企業へ訪問したことで、取組みの背景や目的、意識を学ぶことができました。企業が生活者の声を活かして商品を企画・販売することで、従来の大量生産・消費とは異なる効率的な事業運営につながることや、サステナブルな経営を通じて商品を提供し、生活者と共創しながら環境課題等の解決を目指す動きは興味深かったです。一方で日本ではサステナブルな商品を選ぶ生活者が少ないので、共創を加速するための方法を考え続ける必要があると感じました。

大同生命保険株式会社 荒井 茉莉絵 氏

会員の状況(2025年4月1日現在)

正会員の所属企業(34社 50音順)

(株)アルソア慧央グループ	大樹生命保険(株)
イカリ消毒(株)	大同生命保険(株)
ウェルネオシュガー(株)	(株)都恋堂
エフコープ生活協同組合	西川(株)
(同)Honestpursuit	(株)日清製粉グループ本社
(株)かんぼ生命保険	(株)ニッポン
(株)キッズ・プランニング	日本生命保険(相)
(株)コンシェルジュ	富国生命保険(相)
サンスター(株)	プライムデリカ(株)
資生堂ジャパン(株)	三菱自動車工業(株)
(株)住環境研究所	(株)明治
住友生命保険(相)	明治安田生命保険(相)
(公財)生命保険文化センター	(株)ヤクルト本社
積水化学工業(株)	山崎製パン(株)
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)

賛助法人会員(18社 50音順)

 アフラック生命保険(株)	 資生堂ジャパン(株)	 日本生命 日本生命保険(相)
ANDERSEN Institute of Bread & Life (株)アンデルセン・パン生活文化研究所	 (公財)生命保険文化センター	人と人の間に  THE MUTUAL 富国生命保険(相)
 カゴメ(株)	 第一生命経済研究所 Dai-ichi Life Group (株)第一生命経済研究所	 Mizkan (株)Mizkan
一般社団法人 株主と会社と社会の和 ESG Network of Shareholders & Companies (一社)株主と会社と社会の和	一生運のパートナー 第一生命 Dai-ichi Life Group 第一生命保険(株)	 明治安田 明治安田生命保険(相)
よろこびがつなぐ世界へ  キリンホールディングス(株)	健康と信頼をお届けする  (株)日清製粉グループ本社	 森永乳業(株)
 サンスター(株)	 ニッポン (株)ニッポン	今日を愛する。  ライオン(株)

2025年度 理事・監事

代表理事	鈴木 聖子	明治安田生命保険(相)
副代表理事	島田 絵美	三菱自動車工業(株)
理事	小林 奈巳	(株)都恋堂
監事	花田 泉	(同)Honestpursuit
	臼木 淑子	(株)キッズ・プランニング

