

レポートヒーブ・ファイナル

2026 VOL.

84

Report HEIB

01 日本ヒーブ協議会の概要

代表理事挨拶

02 2025年度の活動

月例研究会等の開催 | 講師派遣 | 行政の会議・委員会等への参画
会員の声 | 分科会について

03 ヒーブの歩み

漢字でつづる48年 ヒーブの歴史 | 歴代代表理事からのメッセージ

01 日本ヒーブ協議会の概要

▶ ヒーブとは

HEIB(ヒーブ)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「ヒーブ」と呼ぶこととしました。

2025年度 代表理事挨拶

培った知見と理念を次代の社会へつなぐ「発展的解消」 48年の歩みに感謝を込めて新たな一歩を踏み出します

日頃より日本ヒーブ協議会の活動に温かいご理解とご支援を賜り、心より御礼申し上げます。

当協議会は1978年の設立以来、社会の中で「ヒーブ」の価値を見つめ、その可能性を広げるために、多くの仲間とともに歩んでまいりました。生活者と企業のパイプ役として活動を続けてまいりましたが、設立から48年が経過し、私たちを取り巻く社会環境は劇的な変化を遂げました。

今や「生活者」のあり方は多様化し、もはや性別という枠組みでくくる時代ではありません。近年掲げてきた「持続可能な社会の共創」を真に実現するためにも、女性という枠を超え、培ってきた知見と経験をより広い社会へと役立てていくべきだと考えました。

こうした背景から、当協議会は2026年をもちまして、その役割を次代へつなぐ「発展的解消」という決断をいたしました。私たちが守ってきたヒーブの理念を社会に活かしていくための、前向きな選択です。

これまで活動を支えてくださった会員一人ひとりの熱意、共有した学び、そこで育まれた強い絆に、感謝の気持ちでいっぱいです。皆様の中にある「ヒーブ」の理念は、形を変えても、これからの活動や日々の実践の中で力強く息づいていくものと確信しております。

最後に、会員・賛助会員の皆様、関係団体の皆様、これまでの歩みを共にしてくださった皆様へ、長年のご尽力とお支えに深く感謝申し上げます。皆様が育ててくださった学びとつながりが、より良い未来へと受け継がれていくことを、心より願っております。



2025年度 代表理事
鈴木 聖子
明治安田生命保険相互会社

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ながら、新しい価値を創造・提供し、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



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、会員限定だけでなく、一般に公開して実施もしています。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おり、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にもなっています。

講演会・講義等への講演活動

大学や消費生活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会員を派遣しています。

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。



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、2024年度の事業・決算報告、2025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】

「これからのDEIとウェルビーイングなチームビルディング」

一般社団法人ダイアログ・ジャパン・ソサエティ理事
株式会社ポーラ 前代表取締役社長 及川 美紀 氏



5月 月例研究会

【分科会説明会・茶話会】

2025年度は会員交代もあり、茶話会では新会員とともにヒープの強みである異業種交流が盛んに行われました。

【講演】

「働く女性と暮らしの調査」 特別会員 宮木 由貴子 氏



6月 月例研究会

【見学会】

イケアジャパン カスタマーサポートセンター

【講演】

①『イケアのカルチャー&バリューを体現する人事施策について』
人事マネージャー代理 芳賀 知香 氏

②『Life at home 2050 ~家から始めるジェンダー平等~』
Communication Business Partner 大谷 陽子 氏



7月 月例研究会

【分科会】

お客様対応を考える分科会、生活者共創分科会、それぞれの分科会活動がスタート。

【講演】

「令和7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） 森島 英之 氏



8月 月例研究会

【体験会】

ダイアログ・ダイバーシティミュージアム「対話の森®」にて「ピース・イン・ザ・ダーク」体験

【講演】

「ダイアログ・イン・ザ・ダークが目指す未来」

ダイアログ・ダイバーシティミュージアム「対話の森®」
アテンドスタッフ ハチ 氏



9月 月例研究会

【分科会】

【講演】

①「令和7年度消費者支援功労者表彰受賞 記念講演」

株式会社シンク・オブ・アザーズ
難波 裕扶子 氏

②「ライオン株式会社お客様センターの取組について
～ヒーブ協議会活動での学びを含めて～」

ライオン株式会社 お客様センター 部長 市川 智子 氏



10月 月例研究会

【分科会】

【公開講演会】

「若者30年変化～Z世代を動かす『母』と『同性』～」

博報堂生活総合研究所 酒井 崇匡 氏



11月 月例研究会

【分科会】

【講演・ワークショップ】

「職場と家庭のストレス軽減ワーク」 臨床心理士 山下 雅子 氏



12月 月例研究会

【講演】

「長期安定的なセンター運営に向けた土台づくり
～『感動』の体験価値を創造し続ける『人に一番やさしい』
CC(コミュニケーションセンター)をめざして～」

明治安田生命保険相互会社 水中 麻以 氏

【見学会】

明治安田コミュニケーション
センター

【分科会】



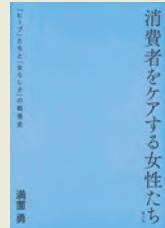
1月 月例研究会

【分科会】

【公開講演会】

「戦後史のなかの日本ヒーブ協議会 ―歴史からの問いかけ―

北海道大学 大学院経済学研究院 現代経済経営専攻 准教授
満園 勇 氏



↑満園 勇：著『消費者をケアする女性たち：「ヒーブ」と「女らしさ」の戦後史』

2月 月例研究会

【分科会】

【講演】

「連携してチーム成果を上げる”ヘルプシーキング”」

株式会社NOKIOO 取締役 小田木 朝子 氏



3月 月例研究会

【2025年度最終活動報告】

月例研究会、お客様対応を考える分科会、生活者共創分科会
それぞれの活動のまとめを発表。



【お仕事紹介・講演】

会員全員が自身の仕事やヒーブ活動について発表。

「私の仕事とヒーブで深まった視点～だれにでもできること～」

株式会社キッズ・プランニング 代表取締役 白木 淑子 氏
(日本ヒーブ協議会監事)



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
2025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 イカリ消毒株式会社
2025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互会社



関西学院大学で講義をする 元芳 晃子 氏



ガールアップセミナーで発言する 鈴木 聖子 氏

講師を体験して



イカリ消毒株式会社
元芳 晃子 氏

関西学院大学の講義では、日本ヒーブ協議会の紹介に続き、当社の事例を用いて「企業と生活者をつなぐCSRの力」についてお話ししました。

CSRは企業が社会的責任を果たすことに加え、企業と生活者をつなぐ大切なコミュニケーションの手段でもあります。企業の発信に生活者が関心を寄せ、そこから生まれる生活者の声企業が届くことで、より良い社会づくりにつながることをお伝えしました。

学生からは「CSRを初めて知った」「企業が消費者の声を取り入れていると理解できた」などの声があり、今後は積極的に意見を発信したいという前向きな姿勢もうかがえました。



株式会社コンシェルジュ
植村 知佐子 氏

神戸学院大学での「現代の社会（消費者問題）」の講義には、22年から24年まで計3回登壇し、若い世代の消費者被害や高齢者の消費行動など、身近な事例を交えてお話ししてきました。

学生の皆様のアンケートから、自分たちも消費者として声を上げることで企業が改善し、より良い消費社会につながる実感を感じることが何よりの成果だと感じています。一方で、静かな教室の空気に不安を覚える場面もあり、反応を引き出す工夫の必要性も学びました。

3年間の貴重な機会をいただいた学生の皆様と、このような機会を与えていただけたことに、心より感謝申し上げます。

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 議員
- 消費者庁 —— 消費者志向経営推進組織メンバー、
第5・6・7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



「消費者志向経営優良事例表彰」表彰式の様子

会員の声～ヒープ活動について～



ヒープで得た学びを社内に展開 主体的に考える機会を創出できました

毎月多彩なテーマを通じて、女性の活躍や社会進出に加え、ジェンダー平等やDEIについて多角的に考える貴重な機会を得ることができました。ジェンダー平等やDEIに積極的に取り組む企業を訪問し、具体的な施策を自らの目で確認できたことは大きな学びとなりました。分科会では業種を超えた会員同士の交流を通じ、多様な知見に触れ、特にカスハラ対策や高齢者対応などお客さま対応部門を取り巻く共通課題を共有できたことで安心感にもつながりました。さらに、講演会で得た学びを所属内へ展開し、主体的に考える機会を創出できた点は、大きな成果であったと感じています。

第一生命保険株式会社 内山 柚香 氏



最新業界トレンドから現場の悩みまで 自分ゴト化につながりました

月例研究会は2部構成のため、個別テーマに関する様々な議論ができる分科会と、業界全体の課題をより広い視野で学べる講演会で、毎月様々な視点から情報収集できる場として活用させていただいています。各企業のお客さま対応に関わる部門で働く女性同士の会話は、最新の業界トレンドから、リアルな現場の悩みに至るまで、毎回自分ゴト化につながる気づきが得られて、とても有用でした。このように同じ業界全体で社会課題を共有し、一緒に活動できる取り組みは貴重ですので、今後も業務に活かしていこうと考えています。

ライオン株式会社 大和久 美紀 氏



多様性の実現には「対話」が不可欠 視覚障害体験プログラムで実感しました

月例研究会は他社取り組み、消費者白書、ダイバーシティ、世代論など多様なテーマで行われ、今まで自分があまり目を向けてこなかった内容にも触れることができ、視野が広がりました。特に8月の「ピース・イン・ザ・ダーク」体験は印象深く、視覚障害を身をもって体験することで、多様性の実現には「対話」が不可欠であることを実感しました。講演や体験型プログラムに加え、参加者同士の交流や意見交換を通じて多くの気づきや学びを得ています。ヒープで学んだことは今後の業務や行動につなげていきたいです。

株式会社Mizkan 笠井 陽子 氏



「職場と家庭のストレス軽減」の講演が 自身の働き方や内面を見直すきっかけに

さまざまな講演会に参加することで、日頃の業務や働き方を別の視点から捉え直すことができました。特に「職場と家庭のストレス軽減」をテーマとした講演では、働く個人のコンディションが組織のパフォーマンスに大きく影響することを学び、自身の働き方や心の持ちようを見直すきっかけとなりました。日々の生活や業務に向き合うなかで、力の入れ方やバランスを意識することの大切さを改めて実感しています。今後もこうした学びを意識しながら、日々の業務に取り組んでいきたいと考えています。

大同生命保険株式会社 小西 智子 氏



講演、企業見学、体験会を経て 多角的に考える力がついてきました

今年度は講演会に加え企業見学会や体験会も多く、4月の講演会「これからのDEIとウェルビーイングなチームビルディング」では、チームビルディング手法に留まらずマネジメント職へのキャリアアップ時の悩みについても講師の実体験を交えてお話があり、自身のキャリアを考える後押しになりました。また、8月の「ピース・イン・ザ・ダーク」体験では、自分の手も見えない真っ暗闇の中で戦後80年に私たちができることを考えました。視覚が閉ざされた感覚体験以上の発見があり、月例研究会を通じてより多角的な視点で少しずつ養われていくように感じています。

住友生命保険相互会社 首藤 晶子 氏



生活者と企業人の両面から新価値に触れ、 より広い視点で物事を捉えていきたいです

多種・多様な業種の皆様との交流は、実にたくさんの学びと経験、刺激をいただきました。特に毎月様々なテーマで企画してくださる月例研究会は、今を生きる生活者として、企業人として必要な知識や視点、これらを見据えた新しい価値観について、様々な角度から触れることができました。特に興味深く受講したのが10月度実施「若者30年変化～Z世代を動かす『母』と『同性』～」です。私と息子との関係もまさしく「メンター・ママ」！家族の私たち、時代の流れを考えながら、今までとは違う、新しい・広い視点で物事を考えていきたいと切に思いました。

株式会社日清製粉グループ本社 高見澤 奈織美 氏



多業種の視点に触れる対話を通じて 研究に活かせる気づきが得られました

日本ヒープ協議会の魅力は、異なる業界や立場のメンバーが一つのテーマを共有し、それぞれの視点で意見やアイデアを重ねていく点にあります。その醍醐味を強く実感したのが、「ピース・イン・ザ・ダーク」体験後のセッションと、IKEA 見学会での「Life at Home カードゲーム」でした。企業人と生活者、両方の視点を持つメンバーとの対話は、多角的なモノの見方や新たな気づきをもたらし、その重要性を再認識させてくれました。この貴重な経験を、今後の研究業務にも活かしていきたいです。

株式会社住環境研究所 吉田 貴子 氏



他社の見学、他社の方々との交流で 自身の関心や視野が広がっています

月例研究会では、講演に加えて他企業のコールセンターを見学する機会があり、普段自社では見ることのない現場に触れられる点がとても新鮮でした。明治安田生命様の見学では、「人に一番やさしい」センターづくりを支える設備や運営の工夫を実際に体感し、率直に驚きや感心を覚えました。また、他社でお客さま対応に携わる方々との貴重な交流を通じて、立場や業種の違いを超えた多様な視点や価値観に触れられることも魅力です。こうした経験が、自身の関心や視野を広げる良い機会となっています。

プライムデリカ株式会社 若杉 有紀 氏

※五十音順

分科会について

お客様対応を考える分科会

お客様対応に携わる会員が集まり、電話対応やデジタルツールの活用などの情報交換や勉強会を通じ、お客様にファンになっていただける対応を目指す分科会。メンバーは17名。歴史は古く、結成当初は関西支部(P9・18参照)とも連携し、活動していました。現在はオンラインも両立して実施しています。

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。

今年度は、月例研究会での企業見学会（イケアジャパン カスタマーサポートセンター、明治安田コミュニケーションセンター）を通じ、運営の工夫や各社のお客様対応を直接学ぶ貴重な機会をいただきました。また、お客様対応のデジタル化が進む中、AI・チャットボット活用の現状や課題についても活発なディスカッションを行い、各社の取り組みや悩みを共有しました。

一方で、毎年変わらず課題となる高齢者対応や、対応が難しいお客様からの相談についても、具体的な事例をもとに意見交換を重ね、対応のあり方や心構えを改めて考える機会となりました。環境変化が大きい中でも、共通の悩みを持つ会員同士が率直に学び合うことで、新たな気づきや改善のヒントを得られる有意義な一年となりました。（担当理事・島田絵美）



7月度分科会／キックオフミーティング

今年度初めて参加する会員が多く、新しい気持ちで自己紹介をするとともに、分科会で学びたいことを話し合いました。初対面のメンバーが多かったにも関わらず、和やかで楽しい雰囲気の中、メンバー全員で今年度の目的を確認していきました。



12月度分科会／企業見学会

明治安田コミュニケーションセンターの見学は自社との違いを感じ、活かせる部分を持ち帰るととても貴重な時間となりました。見学後は講師にそのままご参加いただき、企業としての対応の工夫や課題感などを全員で意見交換しました。



2月度分科会／講師への対応相談会

日本菓子BB協会 アドバイザーの田中 美津子先生をお招きし、日ごろのお客様対応の悩みや対応相談をしました。先生視点の新たな考え方に「なるほど」とうなづいたり、答えのない対応には全員で「むずかしい」と共感をしながら、たくさんの気づきや学びを得ました。

デジタル活用や高齢者対応、
コミュニケーター支援など、
お客様対応部門を取り巻く課題に
ついて意見交換ができ、大変心強く
感じました。特にコミュニケーター
支援施策では各社の工夫に触れ、自社
での施策を考える上で良いヒント
を得ることができました。
内山 柚香 (第一生命保険株式会社)

AI やチャットボットの導入事例や
高齢者対応など、当社にはない
取り組みを学べたことです。皆様と
出会い、お客さま相談の悩みを共有し
情報交換できたことが大きな力となり、
「明日からまたがんばろう」と思うこと
ができた有意義な分科会でした。
梅澤 裕子 (株式会社ヤクルト本社)

分科会では、業界の最新状況を
タイムリーに収集することができるので、
社内でのお客様対応メンバーへの情報
共有に役立てています。特に AI 活用や
デジタル化に関するテーマでは、社内担
当者の疑問点を議論させていただく場
としても活用させていただきました。
大和久 美紀 (ライオン株式会社)

分科会を通じて、同業種の課題は
もちろんのこと、他業種の課題や対応、
運営の工夫についてお話を聞いたことは
大きな収穫でした。また、参加者の方との交流
で視野も広がり、実務に直結するヒントも多く
得られました。今後の自部署の業務改善に
応用していきたいです。
岸田 苗子 (大樹生命保険株式会社)

各社の取り組みや経験を
共有し合いながら、お客さま対応に
向き合う上で大切なことについて
学ぶ貴重な時間を過ごせました。
似た悩みを抱える仲間と話せる心強さ
もあり、日々の対応を見直すきっかけや
気持ちのゆとりにもつながっています。
小西 智子 (大同生命保険株式会社)

4年間参加してメール対応や
カスハラについて学んだほか、高齢者
対応やAIなど他社の取り組みも持って
大変参考になりました。弊社は他と比較
して対応件数は少ないと思いますが、
注力すべきところに時間を使えるような
工夫を検討したいと感じました。
小松 早苗
(株式会社アルソア慧央グループ)

「客観的に自社を見ること」を
初めて経験できた気がします。
他業種といえども同じ「お客様対応」を
している仲間同士ですよ。ね。
共通の認識を持って取り組んでいると
感じることもあれば「全然違う!」と
驚くこともあり、本当に毎日が新鮮でした。
齊藤 莉香
(富国生命保険相互会社)

お客様対応を考える 分科会の 学びとは?

他社の方と実際の対応の
情報交換をする時間は非常に
貴重で、毎回大きな学びがありました。
特にカスハラやAI・デジタル活用などの
最新情報が必要となる場面では自社に
持ち帰り、検討の材料にさせていただきました!
島田 絵美
(三菱自動車工業株式会社)

同業他社の方々、
異業種の方々との意見交換できる
機会は通常ないので、とても有意義
でした。デジタル活用の模索状況、
高齢者対応やユニバーサルデザイン等の
配慮を向う等ができ、自社の状況を改めて
振り返る機会にもなりました。
田中 啓子 (住友生命保険相互会社)

様々な業種の企業の方々と
「お客様対応」というコンセプトで
意見を交わすことは、新たな視点、
気づきを得ることができ、
大変勉強になりました。
豊田 直美 (雪印メグミルク株式会社)

普段接点のない会社様の話は新鮮
でしたが、業種が違えどお客様対応での
悩みの根本は同じだと実感しました。
共通課題である高齢者や難対応の現場で、
各社が試行錯誤する生の声を聞いたことは
大きな学びです。多角的な視点や他社事例を
今後の業務に活かしたいです。
若杉 有紀 (プライムデリカ株式会社)

高齢者対応やカスタマー
ハラスメント対応などの日々の業務の
疑問や、ホスピタリティを重視するお客様対応に
生成 AI をどのように活用してデジタル化して
いかかといった、カスタマーサービスに関する
さまざまなテーマについて学ぶ機会をいただき、
大変勉強になりました。田中先生をはじめ、
分科会の皆様に心より感謝申し上げます。
2年間ありがとうございました。
中村 尚美
(ウェルネオシュガー株式会社)

途中からの参加となったので、
何がどうという具体的なことは
申し上げられませんが、自分の職場でも
参考となることが多かったです。
長谷川 恵美子
(富国生命保険相互会社)

お客様対応で生じる悩みや不安を
皆様と共有でき、自分だけでなかったと
安心したと同時に、課題解決のための様々な
取り組みを聞くことができ、非常に勉強に
なりました。自社に持ち帰りチーム間で共有、
新たな課題を発見し、自分達の意識改革の
チャンスにもなりました。
巻田 真樹 (株式会社明治)

学びの軌跡

商品・サービスの高度化・多様化や高齢のお客様からの問い合わせ増加などに対して、他社事例の共有や相互研鑽を続けてきた当分科会。長年の活動のなかで、印象的だった取り組みを紹介します。

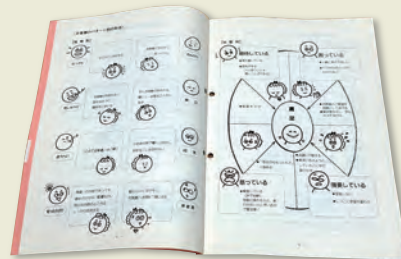
TOPIC
01

お客様対応マニュアルの作成

ヒーブ協議会は生活者と企業にとって、よりよいクレーム対応を常に探求し、改善・向上に取り組んできました。各支部での取り組みを集約したものは、マニュアルとなりました。お客様相談室設置の手順や、具体的な対応事例、対応ポイント、必要な知識、スキルまでに及び、実践的な内容です。作成にあたり、担当した会員、またその企業の協力と理解のもと、今日まで6版の発行となりました。



関西支部の「お客様コミュニケーション技術研究会」が研究成果をまとめたことから、マニュアル作成がはじまりました。



「お客様のパターン別対応法」など、イラスト入りでわかりやすい構成で、ノウハウを蓄積していきました。

TOPIC
02

お客様対応基礎講座の開催

会員が持つ知識とスキルが、活動を通して研鑽、ブラッシュアップしていく中、ヒーブ協議会として会員以外も対象にした「お客様対応講座」を開催しました。講座内容は、受講者のスキルアップや自社での指導にも活かせるよう、事業者と生活者の双方向コミュニケーションを主軸に、受講後すぐに役立つ実践的なものでした。お客様からの信頼を得る、そのために何が必要かを考える、消費者志向経営へとつながるカリキュラムでした。



様々な気づきを他業種・他企業の方々と共有。交流の場にもなりました。



2013年は会員企業のお客様対応窓口業務1～2年目の17名が受講しました。

TOPIC

03

もしもし検定 (電話応対技能検定)の実施

もしもし検定は、(公財)日本電信電話ユーザ協会が主催する外部検定です。当協議会は会員に当該検定の指導者級保持者がおり、2017年に電話応対技能検定実施機関として承認されました。この資格は電話応対に留まらず、ビジネスマナー、日本語などを幅広く学び、社内社外でのコミュニケーション力向上に効果的です。東京、関西、九州、で実施し、会員、会員企業の他、一般からも受検がありました。4級は自主学习だけでも受検可能ですが、当協議会では試験対策講座を開講し、受検者のサポートを行いました。



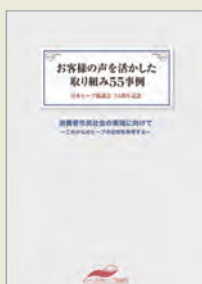
電話応対以外にもビジネスマナーとして身につけておくべきマナーや言葉遣いなどを広く網羅しています。

TOPIC

04

お客様の声をカタチにした事例集を発行

2013年、日本ヒープ協議会の異業種企業団体としての特性を活かし、会員企業がお客様からの声を商品やサービスの改善・開発に活かした55の事例をまとめて発行。6つのカテゴリー(商品品質、表示、使い勝手など)で整理しました。さらに2016年には、高齢のお客様の声にフォーカスして生み出した33の事例を7つのカテゴリー(見やすさ、介護・自立支援、安心サポートなど)でまとめていきました。



左は日本ヒープ協議会35周年記念「お客様の声を活かした取り組み55事例」。右は「超高齢社会における企業の消費者対応～お客様の声を活かした取り組み33事例～」。

左はライオン(株)の事例「衣料用液体洗剤の超コンパクト化とキャップを開閉しやすいチャンネル形状に改良」。右は三菱自動車工業(株)の事例「踏み間違いによる事故を減らしたい」。

Column

2021年から分科会で講師をお願いしています!



日本菓子BB協会 アドバイザー
田中 美津子 氏

これからのお客様対応に求められるもの

これまで、そしてこれからも、法令を遵守し、お客様と真摯に向き合い、誠実に対応する姿勢そのものは変わらないと考えます。しかし、近年では時代の変化とともに、お客様との接点は電話・メール・SNS・チャットなどに多様化しています。その結果、お客様の声は分散する傾向にあり、顧客対応部門の役割の一つである「お客様の声を企業活動に活かす」という機能が、従来の手法では十分に果たせなくなっています。今後は、これまで以上にお客様の声を積極的かつ丁寧に収集・分析し、組織全体で共有・活用していく仕組みが必要です。また、AIの導入が進むなかで、対応の質や専門性についても、より一層の高度化が求められています。その一方で、デジタル環境への適応が難しい高齢のお客様などへの配慮も欠かせません。さらに、カスタマーハラスメントとなる過度な要求などへの対応については、明確な方針と具体的な対策を講じ、対応者を守りながら誠実にお客様との信頼関係を築いていくことが不可欠です。これからもお客様対応は、企業の信頼を支える重要な役割を担う存在として、ますますその価値が問われていきます。

分科会について

▶ 生活者共創分科会

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」を探るため、2023年に設立された分科会。メンバーは17名。様々な部署の会員が集まり、ヒープ内だけでなく、外部の様々なステークホルダーと新しい価値を共創することを目指しています。

当分科会では、「共創」をテーマとし、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。

2025年度は、昨年度のまとめにあった「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？」という問いに焦点を当てて活動を開始。特別会員の宮木由貴子さんによるエシカル勉強会の後、生活者・企業・行政の視点で多角的に掘り下げてみることに。①生活者視点を大切に自分たちで「小さなエシカル行動」をピックアップ、②企業視点で「てまえどり」を最初に始めたコープこうべ様にヒアリング、③行政視点で消費者庁食ロス削減推進室にお話を伺いました（その学びを13～14ページにまとめております）。

年代も所属部署も異なる会員が活発に意見を出し合い、今年度はアウトプットまで完成できたことがまさに共創！今年度初めに組織の成長も意識したいとの声もあったので、このアウトプットまでのプロセス体験がその第一歩となることを願っています。

（担当理事・小林奈巳）



7月度分科会／キックオフミーティング

新メンバーを加え、会場とオンラインで分科会がスタート。今年度は企業訪問に出かけるよりも、結果的には、オンラインを活用した各所へのヒアリング中心の活動になりました。



10月度分科会／エシカル勉強会

宮木 由貴さんによるエシカル勉強会は、ランチも兼ねて和やかに開催。基本を学ぶ講義から、感想や率直な疑問を交えたディスカッションまで、たっぷり2時間、ありがとうございました。



12月度分科会／ディスカッション

メンバーで作成した「小さなエシカル行動」の表を見ながらディスカッション。メリットだけでなくモヤモヤすることも出し合う等、多角的な視点を大事にしながらかし合いました。

今年度から参加させていただきましたが、多様な業種の方々と交流でき大変有意義な分科会でした。業務の都合で出席できないことが多く残念でしたが、消費者視点や食品ロス、サステナブル商品が選ばれにくい理由など興味深い学びを得ました。
上原 亜由美 (日本生命保険相互会社)

分科会では自分たちでテーマを決めて学びを深めてきました。業務と違い、既存のやり方など無いなかで意見を出し合いながら進めてきたことは、まさに「共創」だと思います。また、自分自身「生活者」としてエシカルに対する知見も深めることができました。

笠井 陽子
(株式会社 Mizkan)

メリットもあればモヤモヤもあるという多角的視点を養えたこと、さらに業界も仕事のやり方も違うメンバーと合意形成していく過程はまさに共創体験でした！しんどい日もあったけど(笑)、これで最後だなんて正直寂しい。この経験は宝物です。

小林 奈巳(株式会社都恋堂)

「〇〇会社」「〇〇部」「〇〇長(役職)」といった自社業務で背負っているものを下ろし、イチ生活者・イチ企業人として、考えて発言できる場がとても貴重です。同じ事柄を見聞きしても、自分にはない視点での意見や示唆が湧き出てくる活気やライブ感が楽しいです。

首藤 晶子 (住友生命保険相互会社)

分科会活動の事例研究のなかで、行政や企業のご担当者や有識者に直接お会いし、現場での取り組みのお話を聞く機会が得られたことは、一個人の活動では簡単にはできないことで、課題の理解も深まり非常に貴重な経験となりました。

杉本 美穂 (ライオン株式会社)

はじめは、「共創」という言葉に惹かれて、生活者と企業の在り方を学び、考えたくて参加しました。企業訪問や皆さんの豊富な知識に触れ、新たな視点と経験を積みました。さあ、これから、私が自社ができること、もっと深く考えていきたいです。

高見澤 奈織美
(株式会社日清製粉グループ本社)

最大の学びは、多様な背景を持つ方々と共創できたこと。企業訪問を通じてサステナビリティ事例を学び、学ぶ姿勢を持って課題を発見し、アイデアを共有しながら目標を設定し、最終的に課題解決のプロセスを体感しました。今後はこの学びを社内でも活用していきます。

張 瑤 (株式会社ニッポン)

生活者共創 分科会の 学びとは？

分科会は、様々な企業に所属するメンバーが意見を交わせることで新しい視点が生まれる、とても魅力的な場だと思います。この経験と自社での経験が循環し、大変勉強になりました。社外の方とざっばらんに話して、とても楽しかったです！

元芳 晃子
(イカリ消毒株式会社)

分科会では、他企業の工夫や共創の姿勢に触れ、生協の「暮らしに寄り添う視点」を改めて実感しました。九州からの Web 参加でしたが、対話を通じて多くの気づきが得られ、距離を感じずに学べました。日々の業務にも前向きに活かしています。

福留 真梨子
(エフコープ生活協同組合)

生活者の声に向き合い、仲間と共に価値を探索した4年間でした。分科会で出会った皆さんは視点が柔軟で、同じ女性として心から尊敬できる存在でした。多様な気づきが重なり、新しい可能性が生まれる瞬間を数多く体験できたことに深く感謝しています。

丸山 麗子
(積水化学工業株式会社)

多様な会社、年代の人たちが集い、話し合いながら意思決定をしたり、関係づくりをしていくプロセスが大いに学びになりました。

福澤 涼子
(株式会社第一生命経済研究所)

講演や他社の方々と交流を通じて最新トレンドや多様な視点に触れ、意識の醸成と成長につながりました。生活者と共創し課題解決を目指す取り組みや、ヒープの歴史と果たしてきた役割も学び、今後自らアクションを起こしたいという思いがより強まりました。

中島 あかね
(株式会社かんぽ生命保険)

環境や社会に善いものが必ずしも選ばれないことに対し、多様な業界、立場のメンバーとの対話を通じて多角的な視点の重要性を学びました。生活者や企業の負担など多面的な影響を考慮する姿勢を、今後の研究における深掘りや提案に活かしていきたいです。

吉田 貴子 (株式会社住環境研究所)

分科会活動では「エシカル」や「エシカル行動」をテーマに、これまでになかった新たな視点を学ぶことができました。この学びを部署内で共有し、活発に意見交換できた経験は、私の視野を大きく広げてくれました。この貴重な機会に心から感謝申し上げます。

吉村 美衣子
(損害保険ジャパン株式会社)

学びの軌跡

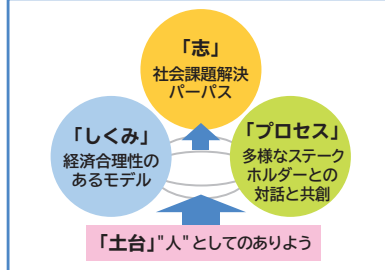
共創とは何か？ その問いの答えを探しに企業訪問をするなど、事例の研究からスタートした当分科会。最終年度は「エシカル消費」に焦点を当て、必要なアクションを提案しました。

2023年度

「志・しくみ×プロセス・土台」 先進企業から学んだ共創の核心

初年度は、(株)良品計画、ユニ・チャーム(株)、(株)クラダシの3社の取り組みから共創の核心である「志・しくみ×プロセス・土台(人としてのありよう)」を探求し、社会課題に向き合う視点を大きく深める年となりました。対話を通じて次の探求へつながる基盤を築くことができました。

「生活者との共創」のポイントイメージ



生活者との共創に取り組む先進企業では、現場のリアルなお話も聞くことができました。

2024年度

ゴールは「個人の成長」 共創を実践していく人とは

2年目の共創分科会は、各自の自社事例の紹介からさらに知見を広げ、社会課題を解決しながらも経済性を持ち合わせている3社を訪問しました。その学びから、個々人を成長させ、共創を形にしていくには、何が必要なのか、どんな力を身に付けたらいいのかを考えました。



カゴメ(株)、KODOMOLOGY(株)、(株)マクアケの3社に訪問し、共創のプロセスや課題を伺いました。



メンバーで学びの設計・実施をしていく、そのプロセス自体も「まさに生きた共創!」と一同実感しました。

2025年度

共創事例を増やしていくために、 私たち一人ひとりが できる行動を考える

2024年度に様々な企業の共創事例を知っていく中で、「日本ではなぜ社会的意義がある商品やサービスが売れないのか?」という疑問が生まれました。2025年度はエシカル消費の知識を深めた上で、「企業」「行政」そして私たち「生活者」の3者の立場から考えてみることに。エシカル消費は誰かがルールで縛るものではなく、自分にも、他者(環境や社会)にもメリットがあるモノ・コトをその時々に合わせて選択してしていく、その小さな行動の積み重ねだと気づきました。

勉強会①

エシカル消費を考える

特別会員
講師：宮木 由貴子 氏

エシカル消費の定義から類似した言葉(サステナブル、CSR等)との違いなど、メンバーの知識の底上げを実施。働き方、収入、学歴、ライフステージ等の様々な理由での、エシカル消費の取り組み格差があることを知りました。またエシカル(倫理)を誰かが一方的に定義するものではなく、自分の生活にあった継続可能な選択をしながら取り組むことが重要だと学びました。

勉強会②

てまえどりが できるまで

講師：コープこうべ

2016年に全国で最初に「てまえどり」を開始したコープこうべさんに、「てまえどり」が誕生した背景やエシカル消費とは何なのかを直接お伺いしました。消費期限までまだ時間が長くある豆腐と期限直前の豆腐の食べ比べ体験や、『すぐ食べるときは』てまえからという選択肢の提示など、「てまえどり」が認知・定着する仕組みづくりに尽力されていることが印象的でした。

勉強会③

食ロス削減の 連携

講師：消費者庁
食ロス削減推進室

「てまえどり」のポップは大手コンビニチェーンなどでよく目にするようになり、調べてみると行政がポップデザイン等を提供しています。イチ企業でスタートした「てまえどり」を行政として推進するようになった背景には、食品ロスに関する法整備や食品業界の慣習による食品廃棄の課題、子どもの貧困問題など、日本の様々な課題が見えてきました。

今日からできる!
暮らしが楽しくなる

エシカル行動マトリックス

小さなエシカル行動が課題解決の第一歩になると考え、メンバーで出し合い、お金と時間を軸に分類。エシカルな行動は自然環境にやさしいだけでなく、私たちの生活にもメリットをもたらしてくれます。一方で、ふきだしの中では、別の視点から見えてくるエシカル行動のモヤモヤポイントも書き出しています。



まとめ

エシカル行動を決めるのは自分。答えが異なっても、お互いに尊重を。

上の図を見ていただくとわかるように、一見すると適切な「エシカル行動」も実はモヤモヤポイントがあります。例えば、「てまえどり」で賞味期限が短い商品を選んで、消費仕切れず捨ててしまっただけでは意味がありません。私たちに大切なのは、いろいろな立場や側面から、エシカル行動について考え、自分なりの「エシカル」を見つけること。そして、お互いの選択を尊重しあうことだと分科会を通じて学びました。

漢字でつづる48年

ヒーブの歴史

HEIB'S HISTORY

経済的にも、企業倫理的にも、消費者（のちに生活者と表現）と共に激動の時代を駆け抜けた日本ヒーブ協議会の歴史を「漢字」でシンボリックに表現。時代ごとにヒーブの歩みを振り返ります。
※これまで発行した書籍や資料を参考に企画・編集しています。

黎

1978-1993

米国で家政学士の組織として誕生した HEIB が、日本で「女性に限定」「企業の消費者部門で働く女性」で構成される「日本ヒーブ協議会」として誕生。その5年後には関西支部が誕生するなど、組織としての基礎を固めた時代です。

※HEIB = Home Economists In Business (企業内家政学士)

第1～5期 (1978-1983)

黎

日本ヒーブ連絡協議会設立総会を開催 (1978)、「夜明け」の時期

創

(財)省エネルギーセンターと「国際パネル討論会」を共催 (1979)、「洗濯研究会」が消費者向け小冊子「洗う」を発行 (1983)

礎

各種自主研究会の発足や学生を対象にしたヒーブセミナーの開催 (1980)

第11～15期 (1989-1993)

発

「働く女性たちが考えた朝食の本」(1991)をはじめ、活動の成果を社会へ発信

活

15周年記念事業の開催、「働く女性のベストパートナー賞」制定 (1993)

充

「ヒーブキャリアアップスクール」開講、関西支部 10周年フェスティバル開催 (1993)



設立総会の様子。
会員数 115名、幹事 6名、
顧問 8名



今でいう「レポート
ヒーブ」の創刊号



ブティック社より
「働く女性たちが
考えた朝食の本」
を発売



15周年記念事業の様子

第6～10期 (1984-1988)

拡

関西支部設立 (1984)。10周年記念事業や「ヒーブ白書」発行や「ベストヒーブ賞」の創設 (1988)

連

1984年頃より経済企画庁等の行政や教育機関、ACAP 等の他団体との連携が強まる

芽

フルタイムで働く女性を対象に「働く女性と暮らしの調査」をスタート (1985)



10周年記念事業の様子



10周年記念「ヒーブ
白書～豊かな明日に
向かって～」

開

1994-2008

協議会は15周年、関西支部は10周年を経て、九州でもヒープの芽が育っていった時期。活動はより活発になり、さまざまな公開講座やシンポジウムを開催。書籍はもちろん、バッグやスーツなど、ヒープブランドの商品が増えていきました。

第16～20期 (1994-1998)

開

働く女性のための「ヒープバッグ」発売開始(1994)。ヒープによる初の企画開発商品

拓

九州支部設立やヒープ生活講習スタート(1994)、「震災対応マニュアル」発行(関西支部・1995)

仕

「ヒープ仕事の本」発行、ヒープ仕事講座・ヒープ仕事の学校開始(1998)



手提げバッグや親子バッグなど
優れたもののヒープバッグ



阪神・淡路大震災後に発行された
「震災対応マニュアル」

第26～30期 (2004-2008)

書

新水社より書籍「生活者と企業の豊かな関係をつくる女性たち」が発売(2004)

催

「ヒープ生活見本市」や「ヒープ仕事市」などイベントを開催(2005)

成

全員参加の活動成果を30周年記念「情報カード活動報告書」として発表(2008)



大手町カフェで行われた
「ヒープ仕事市」の様子



生活力アップに役立つ
情報が盛りだくさん

第21～25期 (1999-2003)

法

法人格を取得。有限責任中間法人
日本ヒープ協議会となる(2002)

周

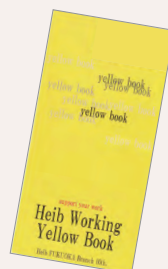
25周年記念事業、関西支部15周年・
九州支部5周年記念公開講座(2003)

提

働く女性のためのヒープスーツを中心とした、
ヒープコレクション発表(2003)、「お仕事イエローブック」発行(九州支部・2003)



働く女性のためにヒープが考えた
「ヒープスーツ」



九州・福岡で働く女性たちに便利な
「お仕事イエローブック」

展

2009-2026

一般社団法人へと移行。内閣府や2009年に発足した消費者庁との協働で、生活者・企業・行政をつなぐ存在として活動に深みが増した時期。社会の変化の中で、ヒープの役割もひとつの区切りを迎え2026年発展的解消へ。

第31～35期 (2009-2013)

設

中間法人廃止にともない、「一般社団法人日本ヒープ協議会」設立(2009)

応

「電話・Eメールお客様対応実務マニュアル」発行(2011)

声

35周年記念「お客様の声を活かした取り組み55事例」発行(2013)



お客様対応マニュアルシリーズは合計6冊発行(詳しくはP9にも掲載)

55事例の後には33事例の冊子も発行(詳しくはP10にも掲載)

第36～41期 (2014-2019)

講

「お客様対応基礎講座」を実施(2013より7回)、公式Facebookページを開設(2018)

祝

「消費者支援功労者表彰」内閣府特命担当大臣表彰を受賞(2017)

新

40周年記念誌「Design the Future 生活者と企業のこれからを描く」発行(2018)



40周年記念シンポジウムの様子



生活者視点を再確認した40周年記念誌



コロナ禍の月例研究会ではオンラインを併用。ハイブリット型の活動を確立



働く女性の歴史・変遷・未来をテーマにしたヒープ協議会からの提言ブック

第42～48期 (2020-2026)

繁

コロナ禍をきっかけにオンラインとのハイブリット開催を確立。全国の会員の結びつきが強固に

参

消費者庁消費者志向経営推進組織への参画(2022)

展

「働く女性のミライブック」発行(2025)
2026年をもって発展的解消へ

～消費社会の成熟と共創した48年。完遂のとき～

日本ヒープ協議会は設立以来、企業・行政・消費者の三位一体による健全な消費環境の構築を目指してまいりました。設立当初より消費者教育や行政との連携に注力し、近年は消費者庁消費者志向経営推進組織や、消費者教育推進会議への参画など、政策決定の場においても民間の専門家集団として寄与。なかでも2017年に「消費者支援功労者表彰」を受章したことは私たちの誇りです。遺された数々の調査・提案・発信が、今後の消費社会の発展に資するレガシーとなることを確信しています。

関西支部 1984～2024

HISTORY

- 1984 設立
- 1987 「働く女性の環境と課題」発行
- 1988 5周年記念公開講座「神戸・個性的な街づくり」
- 1989 関西支部公開講座「企業の中の女性の役割 - 明日の生活者を探る -」
- 1991 「変化の時代 ウォッチング90年代ヒープが探る 元気な社会」発行
- 1993 10周年フェスティバル開催
「クレームを中心とした電話応対実務マニュアル」
(関西お客様コミュニケーション技術研究会)
- 1995 「震災対応マニュアル」発行
- 2004 合同月例「21世紀は地方の時代～情報発信基地、京都～」
- 2006 「E-mail 対応マニュアル」発行(関西お客様コミュニケーション技術研究会)
- 2008 関西支部25周年記念行事「ヒープフェスタ関西25th」開催
- 2010 消費者情報誌へ「情報カード」の掲載開始
(関西お客様コミュニケーション技術研究会)
- 2017 内閣府・男女共同参画推進連携会議共催
シンポジウムを開催

関西支部は交流も活発で、ACAPとの合同月例会や4団体(ACAP、NACS、全相協、ヒープ)での協働、日本消費者教育学会関西支部や神戸市の消費者教育事業への参画など産官学連携での活動をしてきました。

2008年度の「ヒープフェスタ関西25th」ではヒープ30周年のテーマに沿って会員企業の活動を12のブースで紹介しました。自主研究会「お客様コミュニケーション技術研究会」では3回の冊子発行や関西消費者協会「消費者情報」に「生活力アップ豆知識」を掲載し、「もしもし検定」実施機関の認証取得による検定実施などにも挑戦しました。

年2回の見学会で視野を広げたのも楽しい思い出です。多くの方々にご支援をいただきながら有意義な活動ができことに感謝しています。

2008年度・2017年度関西支部長 川口 徳子



「次世代の仕事と生活の調和を創造する」をテーマに事例リレーとワールドカフェを実施した内閣府共催シンポジウム



2016年度の企業・施設見学では、大阪府三島郡にあるサントリー山崎蒸留所を訪問

九州支部 1994～2024

HISTORY

- 1994 1年半の準備期間を経て会員30名で発足
- 1996 いち早くデジタル、マルチメディアに取り組む
- 2003 「お仕事イエローブック」発行
- 2004 次期に向けた合宿マラソンミーティングを開催
- 2008 ファシリテーションを活動の柱に活性化を図る
- 2011 「ヒープカフェマニュアル」制作・公開
- 2014 スキルアップセミナー「ビジネス英会話」開催
- 2018 オンラインでの月例研究会視聴会を実施
電話応対技能検定(もしもし検定)4級講座開催
- 2019 SDGsに取り組む
内閣府・男女共同参画推進連携会議共催
シンポジウム実施

九州支部は1994年度、会員30名で発足しました。当時から「ヒープの仲間と学び、深めたい」という熱い思いを持つメンバーが、少人数ながら強い結束力を活かして合宿型のマラソンミーティングで次年度の活動方針を練るなど、「独自の活動」でヒープ協議会に刺激を与えてきました。

何より「変化」に敏感で、1996年度にはいち早くデジタル・マルチメディアに取り組み、「インターネット」への学びを深めたのは今思うと革新的でした。ほかにもファシリテーションを活動の柱に据えて活性化を図り、ワールドカフェを深め、2011年度には「ワールドカフェヒープ版」となる「ヒープカフェマニュアル」を制作しました。共に学び、自分たちの地域や会社にフィットするように「変化させる」という力を付けられたのは、九州支部での大きな収穫でした。

1998, 2013～2014, 2017～2018 年度九州支部長 花田 泉



これがあれば今日からワールドカフェが開ける、というマニュアル。会員企業にも好評だった



関西支部とのリレーシンポジウムを行った後には、東京で報告会も開催

歴代代表理事からの メッセージ Thanks for Heib Days

※敬称略、()内は会長、代表理事を務めた年です。 ※メッセージをいただいた方のみ掲載いたしました。

<p>蟹瀬 令子(1992) 1988年米国留学から戻ってすぐ、落合良さんのひと言で会員に。消費者のために何を指すか？米国のヒープに「消費者の目で企業内社員が企業にモノ申す」と言われ、これをミッションに仲間と一丸となって頑張ってきた日々が懐かしくもあり、誇らしくもあります。</p>	<p>利重 由紀子(1994) 設立メンバーの方のお誘いでヒープに接し、エネルギー溢れる女性たちに圧倒されました。アイデアを出し合った毎月の活動や、このヒープを広げたいと企画した10周年、15周年事業は良い思い出です。一企業では経験できない学びと出会いは大きな財産になりました。</p>	<p>近藤 康子(1989) 発足から10年経ち、キャリア形成を目指す若手女性たちの熱気にあふれていた時代でした。常に思い返すのは、会の発足にご尽力いただいた方々です。故 元経企庁長官 高原 須美子先生はじめ、多くの先輩方のご支援なしにはスタートできなかったことは忘れてはなりません。</p>	<p>山本 加津子(1991) 定年後、女性幹部の育成を目指す会員企業をサポートする「NPO法人J-Win」で働くことになりました。設立時、課長クラスだった女性の中から10年後には女性役員が始め、今では当然に。ヒープでの経験が女性の活躍や企業の革新に大いに役立ったと思っています。</p>
<p>江川 降子(2001) 入会時は、ヒープとは？というところから学びました。月例会では先進的な様々な事例を吸収する喜びがあり、仲間に教えていただき助けられながら会社では経験できないことに挑戦し、また達成する喜びもありました。素晴らしい皆様との出会いに感謝しております。</p>	<p>今中 陽子(2003) 設立からほぼ半世紀、ヒープ協議会が幕を閉じるとのことで、感無量です。会員の皆さんは積極的でパワフルで！そうそう、ヒープバッグも作りましたよね。皆さんのパワーをいただいてもたくましくなり(?)、退職後は大変身！芝居の世界で役者を楽しんでいます。</p>	<p>石川 純子(1996) 会員諸氏の積極性、生活者としての真摯な眼力、強固なネットワークに育まれました。ヒープなら適任だと、西友の消費者室長を拝命したのは初の30歳代女性として。現在まで消費者分野で活動できているのもヒープとしての矜持があるから…心より感謝です。</p>	<p>深川 幸子(1998) 今回の解散は、英断だと思えます。生活現場で起こっている問題を検討し、解決策を企業・業界に提案、実際に企業が動いた「洗たく研究会」での活動は忘れられません。まさにヒープの原点といえる活動でした。皆さんと共に学び、活動したことを誇りに思っております。</p>
<p>仁見 貞子(2006) ヒープでは、かけがえのない経験や学びがあり成長しました。異業種企業会員でのデンマーク、フランス視察訪問、企画や運営で活発に意見交換した理事会など。好奇心と意欲に溢れる皆様との交流で多くの刺激や示唆をいただき、今もつながっていることに感謝しています。</p>	<p>今中 陽子(2003) 設立からほぼ半世紀、ヒープ協議会が幕を閉じるとのことで、感無量です。会員の皆さんは積極的でパワフルで！そうそう、ヒープバッグも作りましたよね。皆さんのパワーをいただいてもたくましくなり(?)、退職後は大変身！芝居の世界で役者を楽しんでいます。</p>	<p>須古 邦子(2004) 1978年の発足以来、私の45年間という長〜い会社生活を支えてくれたのはヒープ協議会。業種業界職種また年代や社歴や役職を超えた仲間と活動する中で得た知識や人脈は、1つの会社では得られない宝です。これからも会を超えての「つながり」を続けていきたいです。</p>	<p>三浦 千佳子(2005) ヒープには感謝・感謝です。先輩ヒープの活躍、行動力に毎回刺激を受け、ヒープはまさに元気の源でした。「ヒープ仕事市」の開催、冊子の発行で議論を重ねたこと、海外研修など多くの発見と学びがありました。特にヒープのネットワーク力は今も生きています。</p>
<p>細島 芳(2012) 会員時代も含め学びの多い期間であったことが思い出されます。多くの皆様からご支援、ご協力をいただいたこと心より感謝申し上げます。時代の移り変わりとともに活動には多くのご苦労もあったかと思えます。共にヒープ協議会の卒業をお祝いさせていただきます。</p>	<p>三田 まり子(2008) 「ヒープです」というだけでつながれたのは、企業で働く女性同士だったから。業種も世代も越えて、切磋琢磨し、キャリアアップを目指し、時には憂さを晴らし語り合った…会社では経験できない世界がありました。ヒープ会員であることが誇りでした。HEIB forever!</p>	<p>鍵谷 泉(2009) 生活者と企業の架け橋として仲間と走り続けた日々は、私のかけがえのない宝物です。皆様との研鑽は他では得られない貴重な経験でした。ヒープという素晴らしい環境と、出会えた全ての皆様へ心より感謝申し上げます。本当にありがとうございました。</p>	<p>高野 逸子(2010-2011) 1987年入会当時、ヒープの先輩方は各企業の第一線でリーダーとして活躍していた印象が強く、そんなロールモデルがいる環境は、私に多くの刺激を与え、働き方を学ばせてくれました。当協議会で得られた「学び」「人との出会い」は、生き方を豊かにしてくれています。</p>
<p>宮木 由貴子(2016-2017) ヒープ代表理事就任は私のキャリアにおける大きな転機でした。この挑戦で得た経験と仲間は一生の宝です。支えてくださった皆様に心から感謝し、これからもヒープの精神を未来へつなげていきたいと思えます。本当にありがとうございました。</p>	<p>杉本 美穂(2013) 企業・社会と生活者のパイプ役として双方の利益を大切にしながら、イキイキと働く多くのヒープと出会い一緒に活動できたことは、私の人生にとってのエネルギーでした。新しい発見、励み、共感、そして勇気を与えてくれたヒープ協議会と仲間本当に感謝しています。</p>	<p>上田 稚子(2014) ヒープで得た生活者視点や仲間との絆は、かけがえのない財産です。地方の企業として発足時から諸先輩方が参画し、多くの学びを社内に活かすことができました。私たちの活動の精神は、今後もそれぞれの場所で生き続けると信じています。ありがとうございました。</p>	<p>川口 徳子(2015) 2006年のヨーロッパ研修がきっかけとなり運営にも携わることになりました。月例研究会や冊子作成、イベント企画での皆様との交流を通じて学ばせていただきました。ヒープのおかげで多くの出逢いとチャレンジが得られたことに感謝しています。ありがとうございました。</p>
<p>宮木 由貴子(2016-2017) ヒープ代表理事就任は私のキャリアにおける大きな転機でした。この挑戦で得た経験と仲間は一生の宝です。支えてくださった皆様に心から感謝し、これからもヒープの精神を未来へつなげていきたいと思えます。本当にありがとうございました。</p>	<p>梶原 織梨花(2018-2019) ヒープ設立40周年という節目に、会員やOGの皆さまと議論した日々は私にとって貴重な経験です。歴史をつなぎ、未来を描き、そして行動に移すこと。これは自身のキャリアや価値観にも大きな影響を与えるきっかけとなりました。ヒープに感謝、ありがとう!</p>	<p>吉村 美衣子(2020-2021) コロナ禍という未曾有の事態から始まった代表理事の2年間。皆様のご協力のもと、その後のハイブリッド形式の礎を築けたこと、そして諸先輩方との対話で得た学びは私の大きな財産です。この貴重な機会と出会いに心より感謝申し上げます。</p>	<p>中村 尚美(2022-2023) 理事会に参画した6年間は、多様な背景を持つ皆さまとともに運営する中で難しさを痛感し、傾聴や合意形成の重要性を実感するなど、一生の糧となる学びの連続でございました。皆様と出会い、ともに切磋琢磨する機会を得ましたことに深く感謝申し上げます。</p>



発行元：一般社団法人 日本ヒープ協議会

〒151-0053 東京都渋谷区代々木2丁目30番4号 C-002
TEL:03-6869-0428 <https://www.heib.gr.jp/>

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 白木 淑子/(株)キッズ・プランニング

※本誌に掲載されている情報は、2026年3月31日時点のものです。