

2023年度 ACAP 事業報告

(2023年4月～2024年3月)

概況

2023年度は、「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体」というビジョンのもと、「消費者志向経営の推進」「活動基盤の強化・進化」の2点を運営基本方針として活動を展開した。

2023年5月に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことを受け、会場参加を増やした。状況や内容に応じてWEBやハイブリッド形式を活用した。

消費者志向経営に関しては、第9回「ACAP消費者志向活動表彰」の実施、ISO 10002/JIS Q 10002普及事業や事業者相談事業の推進、2024消費者志向経営トップセミナーの開催、ホームページ等による情報発信など、消費者志向経営の推進を図った。

研修事業では、新任者・中堅者・管理者等階層別のベーシック研修、およびEメール対応、高齢者対応、難渋クレーム対応、カスタマーハラスメント対応など会員ニーズに対応した研修を実施した。

消費者啓発活動では、第39回2023年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰を実施するとともに、講師派遣、消費者フェアへの参加などを行った。

交流活動としては、消費者庁をはじめとする行政、消費者関連団体等との交流を図り、情報交換、意見交換を行うとともに、ネットワークの構築を推進した。

会員向け活動では、例会の内容充実、新入会員研修等入会後のフォロー活動、ACAPサロンの定期開催、FORUMの配信などタイムリーな情報発信を行った。

2020年創立40周年を機に策定した「10年後のありたい姿」を目指し、その一環としてACAPとしてのCXイノベーションの定義を作成し会員に発表した。また、2022年に発行した「現場責任者のための悪質クレーム対応実務ハンドブック～カスタマーハラスメント対策の手引き」を活用し、企業の消費者対応やマニュアル作成の一助とした。

2023年度は、会員および会員企業や関係団体等のご協力のもと、活動の内容充実と新たな企画の展開を図るとともに、公益社団法人としての役割を発揮し、消費者志向経営の推進と持続可能な社会の構築に向けて貢献した1年であった。

事業別報告

I. 消費者志向経営の推進

1. セミナー、研修事業

(1) 出張講座や講師派遣の実施

① 大学等出張講座

- ・大東文化大学、立正大学、関西学院大学、神戸学院大学、昭和女子大学大学院、目白大学（新規）等
- ・会員企業への公開聴講を再開

② 行政、地方公共団体、消費者関連団体、事業者団体等への講師派遣

- ・消費者庁、経済産業省、厚生労働省、国民生活センター、関西広域連合、大阪府消費生活センター、日本産業協会、消費者支援機構関西、茨城県食品産業協議会、労働大学校、全国求人情報協会等

(2) 企業向けセミナー・研修の開催

- ①消費者対応部門の方を対象とした階層別のベーシック研修（東京6回、大阪1回）
 - ・新任者研修・中堅者・二次対応者研修、管理者研修、新着任者不安解消研修、（全て会場研修）
- ②消費者対応に関するスキルアップ研修（東京11回、大阪7回）
 - ・Eメール文書作成研修、電話対応スキルアップ研修、高齢者対応研修、難渋クレーム法的対応研修、弁護士が教える難渋クレーム法的対応実践研修、コーチングスキル習得の実践研修、メンタルヘルス研修
 - ・新規にカスタマーハラスメント研修、「対応履歴作成」研修を開始（WEB研修4回）
- ③ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応/苦情対応マネジメントシステムの普及に向けた研修
 - ・ISO 10002/JIS Q 10002に準拠したお客様対応/苦情対応マネジメントシステム構築講座（逐条理解・導入準備コース）（各2回）、社内規程文書化コース（2回）、内部監査員養成コース（2回）、入門コース（3回）を開催（会場・WEB研修）。再宣言コース、新任キーパーソンコースを動画コンテンツ提供によるオンデマンドで実施
- ④行政・団体等との共催セミナー
 - ・2024 消費者志向経営トップセミナー（日本経済団体連合会・消費者庁と共催、3月、参加者123名）

2. 消費者教育・啓発への支援事業

(1) 消費者啓発に関する資料展示

- ・全国41カ所の消費生活センター・教育機関等にACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを設置・運営

(2) 消費生活展や消費者フェアへの出展・参加、啓発資料の配布

- ・東京都、大阪府、名古屋市、高槻市、岐阜市等行政や地方公共団体が主催する消費生活展や消費者フェア等に参加
- ・「消費者の声を活かした製品パネル展示」はデジタルパネル化し東京都消費総合センターで常設展示した他、東京都交流フェスタや大阪府消費者フェア等にて活用
- ・「バーチャル工場見学」はリニューアルし消費者からの視認性を向上

(3) 消費者啓発コンテンツの充実

- ・消費者の声を活かした改善事例、およびSDGsやエシカル消費の取組事例の募集を実施
- ・バーチャル工場見学のメンテナンス実施

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供・情報交換

(1) ACAP研究所における研究活動

① グローバル・メディア情報研究会

- ・「リモートやアバターによるお客様対応」をテーマとし、リモートやアバターによるお客様対応の事例収集および横断的な比較分析
- ・2022年度成果報告書「リモートやアバターによるお客様対応の可能性」を公表（5月）

② 消費者対応部門における高齢者研究会

- ・「高齢者が困っていること」に対応した企業事例の収集や学識経験者等へのヒアリングを実施
- ・2022年度成果報告書「『高齢者に困っていること』に加えて『高齢者が困っていること』への対応も重要に」を公表（6月）

③ CXイノベーション研究会

- ・CXの要素の分類を基に、企業のCXの取り組みの事例収集を実施
- ・例会にて研究の進捗状況等発表（4月東京、11月東京）

(2) 交流活動

① 行政、消費者関連団体等との交流の推進、ネットワーク構築を目的として活動を展開

- ・消費者庁との情報交換会
- ・国民生活センター相談情報部との交流会（6月）
- ・東海客相研との合同セミナー（7月）
- ・高齢者対応交流会（9月）警視庁と交流
- ・経済産業省消費者相談室との交流会（10月）
- ・九州経済産業局との交流（10月）
- ・日本消費者協会との交流会（2月）
- ・消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会（10月）

② 行政、地方自治体、消費者関連団体、事業者団体等への委員派遣

- ・消費者庁、経済産業省、厚生労働省、国民生活センター、東京都、神奈川県、愛知県、大阪府、徳島県、横浜市、名古屋市、神戸市、千葉市、日本規格協会、消費者教育支援センター等が主催する委員会や検討会に委員を派遣

(3) ACAP会若手会員のニーズと課題を探索するプロジェクトを発足

4. 提言募集と表彰事業

(1) 第39回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰

- ・50作品の応募があり、1作品に最優秀賞「内閣府特命担当大臣賞」、1作品に優秀賞「ACAP理事長賞」、4作品に入選を授与（1月）

(2) 第9回ACAP消費者志向活動表彰の募集・表彰

- ・17件の応募があり5活動に「消費者志向活動章」を授与（3月）
- ・江崎グリコ株式会社、東洋羽毛工業株式会社、TOTO株式会社、明治安田生命保険相互会社、株式会社ローソン、

5. 広報活動の推進と情報提供・情報発信

(1) ホームページ

① FORUM

- ・月2回、WEB配信を計画的に実施
- ・「特集」「Watch the お客様関連部門」「Members」「Activities」「つぶやきリレー」を掲載

② 内容充実

- ・ACAP重要取り組み周知ツールとしてトップページスライダー活用を促進
- ・トップインタビュー等有益かつ鮮度ある情報を継続的に発信

(2) 出版物

- ・『ISO 10002解説本』の増刷を実施

(3) 寄稿

- ・現代 消費者法 NO. 59 (2023年6月15日発行)
- ・月刊誌「公正取引」2024年1月号

6. 消費者志向経営の推進に向けた支援事業

- (1) 「ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応／苦情対応マネジメントシステム」普及促進および導入支援
 - ・自己適合宣言済み企業のマネジメントシステム運用に関する意見交換 (1社)
 - ・自己適合宣言に向けた規程類の確認およびアドバイス (1社)
 - ・自己適合宣言に向けた出前講座の実施 (5社)
 - ・自己適合宣言企業による情報交換会を開催 (11月)
 - ・2024 消費者志向経営トップセミナーでの展示
 - ・例会にて発表 (2月東京)
- (2) 事業者相談事業
 - ・消費者対応の体制整備や機能強化、消費者対応力の向上等について、事業者からの個別相談に対応
 - ・事業者8社から依頼により9回研修を実施。また、事業者4社からの個別相談に対応
- (3) 消費者志向経営の推進支援
 - ・2022年9月～10月に会員企業に対し実施した「消費者志向経営に関するアンケート調査」を交流会や研修等で活用

II. 会員の資質向上

1. 会員の資質向上のための事業

- (1) 例会、セミナー等の開催
 - ・消費者志向経営、CX向上、コミュニケーション、カスタマーハラスメント等消費者関連の各種テーマや課題に関し、行政、企業、有識者等の方を講師に招き例会を開催WEB、またはWEBと集合の併用により実施 (東京9回、大阪8回、中部1回)
 - ・新入会員を対象に消費者対応部門として身に着けるべき基礎知識や企業事例等を学ぶ「新入会員研修会」 (東3回、西2回)
 - ・入会后3年未満の会員を対象に企業事例の学びや意見交換を行う「ミートアッププログラム」を企画したが開催に至らず
 - ・新春講演会を開催 (1月、東西)
 - ・消費者対応部門に所属する女性を対象とした「マインド・アップ講座」をWEBや集合、またはWEBと集合の併用にて開催 (5回)
 - ・会員向けにオンデマンド動画配信による情報提供 「ジョン・グッドマン氏と ACAP との意見交換会」
- (2) 自主研究会・業種交流会活動の実施
 - ・東京10グループ、大阪3グループ、中部・九州で各1グループの自主研究会を定期開催
 - ・東京1グループ、大阪4グループの業種交流会を定期開催
- (3) 施設見学会
 - ・製品評価技術基盤機構 (NITE) 、(株)ZOZOホスピタリティ本部幕張センター、造幣局、大阪地方裁判所にて実施

Ⅲ. これからの10年に向けた取組みの推進

1. 会員拡大・会員フォロー活動の推進

(1) 会員拡大活動

- ・10月の東京例会を特別例会として開催し未加入企業に案内

(2) 会員フォロー活動

- ・「新入会員研修」を開催
- ・新入会員へ「ACAPの概要」および「消費者行政の流れ」の説明動画をオンデマンド配信

2. 会員へのコミュニケーション強化

- ・消費者庁などの行政や消費者関連団体の情報を提供する「専務理事のメールニュース」を全会員へ毎月配信
- ・会員の気軽な交流の場としてzoomによる「ACAPサロン」を毎月1回昼休み時間帯に開催（10回）

3. 知名度向上に向けた広報活動の強化

- ・新聞（一般紙、地方紙）掲載2回（7月：読売新聞 12月：西日本新聞）
- ・ネット記事（一般）掲載3回（日経BP Human Capital Online 前編・後編、Yahoo!ニュース）
- ・一般誌掲載6回（「消費と生活」5回、「月刊ネットワークビジネス」1回）
- ・ニュースリリースをタイムリーに配信（7本）
- ・マスコミ向けメールニュースの配信（2回）

4. 2030年のありたい姿に向けた活動

(1) 2030年に向けたロードマップ

- ・現下の財務状況などを考慮に入れ、現実的施策を検討

(2) CXイノベーションの推進に向けて

- ・CXイノベーション研究会にてCXの取り組み事例を収集
- ・例会やACAPサロン等においてCXをテーマとした登壇の機会を設定

5. 持続可能な組織基盤の強化

(1) 予算管理の徹底と財務基盤の確立

- ・予算管理を徹底し、理事会・監事会において年度決算着地見通しを定期的に確認
- ・期央着地見通しを組織毎に作成・集計して全体把握を行い見直しや対策を実施
- ・IS010002 事業、事業者相談事業については、事業全体としての年間収支管理を実施

(2) 適切な組織統治

- ・公益社団法人として適切かつ円滑な運営を目指し、規程や規則等の改正を実施
- ・外部への発信物作成時における外部情報掲載ルールの運用徹底

(3) ホームページセキュリティ

- ・保守体制の強化やソフトのバージョンアップ等を実施（4月、9月、3月）

以上