

消費者対応部門に所属する20代・30代の若手・中堅層の 仕事やキャリアに関するニーズを調査し公表

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP、所在地:東京都新宿区、理事長:坂田祥治)は、消費者対応部門における20代・30代の若手・中堅層(以下、若手・中堅層)が、現在の仕事をどう捉え、何に困っており、今後どのようにキャリアを展開したいのかを明らかにするために、調査を実施し、「消費者対応部門に所属する20代・30代の若手・中堅層の仕事やキャリアに関するニーズ調査報告書」を公表しました。若手・中堅層は、消費者対応の複雑化と高度化に対応するため、早い段階から高いコミュニケーション能力やマネジメントスキルを求められていることが明らかになりました。

ACAPでは、今回の調査結果を踏まえ、若手・中堅層をサポートする機会や研修を計画しています。企業や組織においても、消費者対応部門体の在り方を考える際の参考にしていただきたく、広くご紹介ください。

報告書はACAPホームページの下記URLよりご覧ください。

<https://www.acap.or.jp/research/2023wakatepi/>

1. 調査の背景と概要

企業が消費者志向経営を推進する上で、直接消費者の声を聴く消費者対応部門の果たす役割は極めて大きい。そのために、消費者対応部門の最前線にいる若手・中堅層のキャリアに対するニーズにどう応えていくのが重要となる。

若手・中堅層が現在の仕事をどう捉え、何に困っており、今後どのようにキャリアを展開したいのかを把握し、企業やACAPではどのような支援ができるのかを検討するために、本調査を行った。

【調査対象】

・消費者対応部門に所属する若手・中堅層の社員(正会員に対し公募)

10社 11名

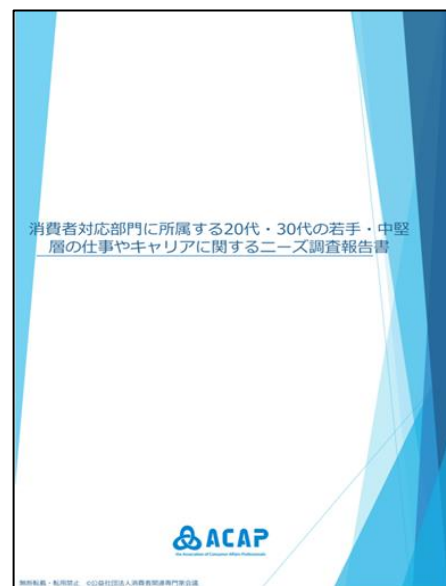
年代:26歳～39歳 業種:食品、化学、金属製品、住宅設備、保険、流通、サービス等

【調査期間】2023年10月16日から11月27日

【実施方法】インタビューおよび会合形式でのヒアリングによる

【調査内容】・消費者対応部門の業務における課題

・身に付けたいと考えている知識・技術等



2. 調査結果のポイント

- (1) 顧客対応の複雑化と高度化に対応するため、若手・中堅層には、早い段階から、高度なコミュニケーション能力とマネジメントスキルが求められている。

これらのスキルは、従来は年齢が上がるにつれて求められるものだったが、現在は若手のうちから実践が必要とされている。そのため、これらのスキルを体系的に学ぶ必要性が高まっている。

- (2) 異業種間の交流と情報交換へのニーズが高まっている。

若手・中堅層は、消費者対応業務の内容理解や顧客対応に関するスキルとノウハウの習得に加え、消費者対応部門の事業価値を高める手法などについての情報を得られる交流や情報交換をしたいと考えている。

- (3) 若手・中堅層は、業務と必要なスキルを全体的に捉えることの重要性を認識している。

消費者対応部門の位置づけや業務を多角的に理解し、必要なスキルや能力を組み合わせ発展させていくことが重要であると考えている。

- (4) 能力開発のための環境整備と、自己啓発の奨励の必要性は示された。

企業は、消費者対応部門における中期的なスキルマップの策定とキャリアステージに応じた情報提供を通じて、自己啓発を奨励するシステムを構築する必要がある。

以上の調査結果を踏まえ、ACAP では、消費者対応部門の若手・中堅層の活躍をサポートする研修、情報交換などを計画しており、2024 年度に開催予定である。

以上

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当者で構成する組織として、1980年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字を取り、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 621名(483社)。全会員数740名 (2024年6月19日現在)
理事長	坂田 祥治 (さかた よしはる) 明治安田生命保険相互会社
特別顧問	川口 康裕 (かわぐち やすひろ) 中央大学総合政策学部 特任教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900