

2011年4月20日  
(社) 消費者関連専門家会議 (ACAP)

東日本大震災により被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げますとともに、  
一日も早い被災地の復興をお祈り申し上げます。

=====  
**2011年度 通常総会を開催。**

公益法人認定に向け、『消費者志向事業者 団体』として、  
いっそうの活動充実を目指す一年に。

企業のお客さま相談部門責任者・担当で組織する(社)消費者関連専門家会議(通称:ACAP)は4月20日(水)、東京で2011年度通常総会を開催し、2011年度事業計画、新役員の選出などを行いました。高 巖(たか いわお)会長(麗澤大学教授 経済学部長)、滝田 章 理事長(キッコーマンビジネスサービス株式会社)が昨年に引き続き選任されるとともに、専務理事として、長谷川 公彦氏(味の素株式会社)が新たに選任され、計74名の理事体制で新年度の活動を開始いたしました。

昨年の創立30周年を経て、ACAPは、業種横断的な会員で構成されている当会の組織の特色を活かした『消費者志向事業者 団体』として、公益法人化を目指し、新しい活動のステージを迎えました。会員企業はもとより、消費者・行政等各方面に広く貢献できる団体として、今年度も多様な事業活動を展開してまいります。

## **1. 2011年度通常総会、記念講演を開催**

4月20日に開催された通常総会には、会員168名が出席、新年度の役員体制や事業計画が承認されました。総会後の記念講演は、一般公開とし、消費者関連団体や行政関係者等含め約250名の方々が出席され、講演者として、株式会社パーク・コーポレーション代表取締役 井上 英明氏をお迎えしました。井上氏は、「青山フラワーマーケットの土作り」と題し、人気のフラワーショップを続々展開される中で、ご自身の経験をもとに、“お客さま志向”を徹底されることの大切さ、企業と消費者の関係づくりについて語られました。

## **2. 2011年度事業計画の概要**

昨年、ACAPは創立30年を迎え、新しくACAP宣言を採択し、「消費者志向事業者団体」という組織の性格を会内外に向けて明示いたしました。今年度は、その共通認識のもと、社会に対して果たすべき役割と責任を明確にし、活動の成果を生み出していくことが重要であると考えます。

今年、ACAPは公益法人化を目指し、そのための準備を進めておりますが、公益法人としてもその活動内容や方向性等について従来と根本的には変わることはなく、むしろ活動内容や目的を明確化することにより、全体として活動成果の向上を図ってまいります。組織体制についても一部見直しを行い、また広報活動を強化するなど、活動内容のよりいっそうの“見える化”を図ります。

すべてのACAP会員がACAPの目的と責務を十二分に自覚し、一人ひとりがより積極的に活動に関わりながら、よりよい消費社会の実現を目指してまいります。

◆今年度重点課題◆

**1. 社会の発展に資する事業としてのSR（社会的責任）活動の推進**

- ①企業の消費者志向体制確立に資する事業の推進
  - ・企業向け相談の開始
  - ・JISフォローアップ事業の推進
  - ・書籍「お客様相談室」、「消費者関連部門進化度マトリックス表」の普及
- ②消費者との連携強化に資する事業
  - ・消費者向けシンポジウムの事業化
  - ・相談員向けの研修機会の提供と強化
  - ・消費者啓発事業の拡大
- ③行政、各種団体など関係機関との連携強化に資する事業
  - ・中央の行政・団体、地方の行政・団体、グローバル団体との関係強化
- ④発信力強化に資する事業
  - ・広報活動の強化
  - ・ホームページ・機関誌・啓発資料等の発信力の強化
  - ・各地の消費生活センター等の「ACAP常設展示コーナー」の活性化
- ⑤ACAP研究所の各事業活動の強化

**2. 会員満足の向上**

- ①会員活動の活性化に資する事業
  - ・新入会員時からの活動推進ステップの構築
- ②会員企業の機能向上に繋がる情報の集約と、発信のための事業
  - ・関連のデータベース強化、会の内部での情報共有の促進

**3. 団体組織力の強化**

- ①会員拡大活動
  - ・未加入企業へのアプローチ強化と、活動への参加機会の提供
- ②支部体制強化への取り組み
- ③公益認定手続きの推進と体制整備

以上

## ◆新 専務理事 プロフィール

長谷川 公彦 (はせがわ きみひこ)

味の素株式会社 お客様相談センター長

<経歴>

1951年生まれ。1976年、味の素(株)入社。中央研究所、人事部、化成事業部、アメリカ味の素(株)等を経て、1998年経営企画部、2002年広報部、2005年CSR部に勤務。

2006年8月よりお客様相談センター長を務め、現在に至る。

ACAPでは、2006年委員(情報委員会委員)、2007~10年常任理事(企画委員長)を務める。

2007年4月より、(社)日本産業協会 運営委員会委員。

※プロフィールの詳細および顔写真は、下記問い合わせ先にご連絡くだされば、別途お送りいたします。

## ◆本件に関する問い合わせ先

社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

事務局長 石川純子 TEL : 03-3353-4999

## ◆参考

### 社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

社団法人消費者関連専門家会議は、お客様相談室など企業の消費者関連部門の責任者・担当者等で組織する消費者庁の所管団体で、英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとりACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。1980年(昭和55年)の設立以来、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、消費者啓発活動を行っています。

会員数：正会員567社(773名)、全会員数906名(2011年4月20日現在)

会長：高 巖(たか いわお) 麗澤大学教授 経済学部長

理事長：滝田 章(たきた あきら) キッコーマンビジネスサービス株式会社

連絡先：東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル5F

TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049

ホームページ： <http://www.acap.or.jp>