

2016年1月20日
公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

ACAP創立35周年記念式典を挙行政

～消費者志向経営の推進、消費者市民社会の実現に向け、活動のさらなる進化を目指す～

企業のお客様相談部門の責任者・担当で組織する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:坂倉忠夫)は、2016年1月19日(火)、青山ダイヤモンドホール(東京都港区)において、創立35周年記念式典を挙行政いたしました。

式典は新年の祝賀会をかねて行われ、板東久美子消費者庁長官をはじめ、行政、消費者団体、学識経験者、マスコミの来賓の皆さま、ACAPより坂倉忠夫理事長以下、役員、会員が一堂に会し、創立35周年を祝すとともに、さらなる飛躍に向けた新たな歩みを踏み出しました。

祝賀会では、河野太郎内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)の祝辞を板東長官が代読され、消費者志向経営の牽引役として、ACAPの皆さまには持てる力を遺憾なく発揮され、更なる活躍されることを期待しております」とコメントをいただきました。また、板東長官は「消費者の権利、利益の視点に立って企業活動を行うことは重要である。企業が成長するための大切で要件であり、それを支えるACAPの役割はますます大きくなっている」とACAPへの期待を述べられました。

式典では、理事長より、あらたに策定したACAPの理念(Mission[使命]・Vision[目指す姿]、Value[行動指針])が発表されるとともに、創立35周年記念企画としてのACAP功労者表彰、「ハートフルエピソード」の紹介、「ACAPお客様対応川柳コンテスト」の表彰式が執り行われました。また、ACAPが今年度新設した「ACAP消費者志向活動表彰制度」の表彰も行われました。本表彰制度は、事業者の消費者志向経営の推進を支援する目的で設けられたもので、消費者志向経営の推進またはこれを支援する観点から称賛に値する活動に対して「消費者志向活動章」が授与されました。

記念講演では、「やれる理由こそが着想を生む。-『はやぶさ式思考法』」と題して、国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構シニアフェローの川口淳一郎氏より、地球からはるか彼方の小惑星イトカワより、世界で初めて地表サンプルの持ち帰りに成功した小惑星探査機「はやぶさ」の開発と運用という前例のない命題への挑戦の秘話について語っていただきました。

創立35周年を契機に、ACAPは公益社団法人として内外から寄せられる期待や要請に応えるべく、消費者志向経営の推進や消費者市民社会の実現等に向け、社会における自らの役割と責任を全うしてまいります。

1. 創立35周年記念式典の概要

1. 理事長挨拶
2. ACAP功労者表彰
3. ハートフルエピソード紹介
4. 「ACAPお客様対応川柳」コンテスト 表彰式
5. 第1回「ACAP消費者志向活動表彰」表彰式
6. 記念講演

テーマ「やれる理由こそが着想を生む。-『はやぶさ式思考法』」

講師 国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構シニアフェロー 川口淳一郎氏

7. 祝賀会

2. ハーフフルエピソード

ACAP会員や会員企業の社員が体験した「心温まる」、「見習いたい」、「感動的な」お客様対応事例を広く募りました。集まったエピソードで了解の得られたものは、相手企業にも「感動」の声をフィードバックさせていただきました。エピソードに共通のこととして浮かび上がったのは、感動のサービスは、決してお金がかかるものではなく、相手に少しでも喜んで貰いたいという「心のこもった気持ち」があれば出来る「究極のサービス」だということです。感動を与える企業をめざし、集まったエピソードを会員会社でも共有して行きます。

下記はエピソードの一例です。

東京の地下鉄でのこと。出勤時、朝作ったお弁当をうっかり網棚に忘れてしまいました。すぐに駅の事務所に申し出たところ、見つかったとの連絡。「なくなっても仕方ない」とあきらめていたので、ちょっとうれしかったです。

早速、指定された駅に取りに行ったところ、なんと冷蔵庫に入れて置いてくれていました。「お弁当と伺っていたので、悪くなってしまうといけないと思い、冷蔵庫に入れておきました」という駅員さんの言葉、そして気遣いに、胸が熱くなりました。その日のお昼のお弁当、具は前の晩の残り物でしたが、特別おいしく感じました。

出張で、富山から羽田にフライトした時のことです。ドリンクサービスのスープを口に運ぼうとしたその時、機体がグラリと揺れスープがこぼれ、ネクタイにかかってしまいました。客室乗務員におしぼりをもらい、ネクタイを拭くなど処理をしていると、彼女は何度か「大丈夫ですか」と声を掛けてくれました。

着陸態勢に入ったところで、「着陸までの時間でどれだけできるかは分かりませんが、ネクタイをお預けいただけませんか」と改めて彼女から声を掛けられ、ネクタイを預けました。羽田に到着した時、「すみません。がんばって見たのですが…」という申し訳なさそうなコメントと一緒にネクタイを渡されました。スープの汚れだけでなく以前のシミまできれいになっていました。「満足」を超えた「感動」であり、今で言う「神対応」でありました。以来、私はこの航空会社を必ず利用しています

3. 「ACAPお客様対応川柳」コンテスト

日ごろのお客様対応を通じて感じたことや喜び、感謝、やりがいなどを、五・七・五でつづる「ACAPお客様対応川柳」を会員・会員企業に募ったところ、802作品が寄せられました。川柳作家のやすみりえ審査委員長に最終選考をいただいた結果、下記のとおり、最優秀作、優秀作、佳作が決定いたしました。また、ACAPでは会員の視点で、思わずそのとおりと感じた3作品を会員共感賞、多数のご応募をされた会員企業には団体協力賞、個人にはエネルギー賞を選びました。本コンテストの詳細は別途ニュースリリースを発行いたします。

賞	作品	受賞者	
最優秀賞	電話口お国言葉に四苦八苦	鳥居 庸子氏	太陽生命保険株式会社
優秀賞	バカヤロウ2時間後にはアリガトウ 目をつむり電話の向こう想像し	向後 謙一氏 竹内 勉氏	株式会社オリエンタルランド 株式会社大京
佳作	沈黙でわかる怒りのバロメーター 電話切り勝ち負け決めるものでなし 通い合う心と心電話口	佐久川恵美子氏 高辻 清長氏 永井美智枝氏	株式会社オリエンタルランド 個人会員 小林製薬株式会社

賞	作品	受賞者	
会員共感賞	上を出せ私一番上ですが 妻の愚痴クレーマーより手厳しい ご指摘は腹が立つほど正しくて	乙葉 宗宏氏 楠 雅喜氏 幸山 常男氏	株式会社レナウン ベルジャポン株式会社 個人会員

賞	受賞者
団体協力賞	株式会社オリエンタルランド、独立行政法人造幣局、太陽生命保険株式会社
エネルギー賞	幸山 常男氏(個人会員)

4. 第1回「ACAP消費者志向活動表彰」

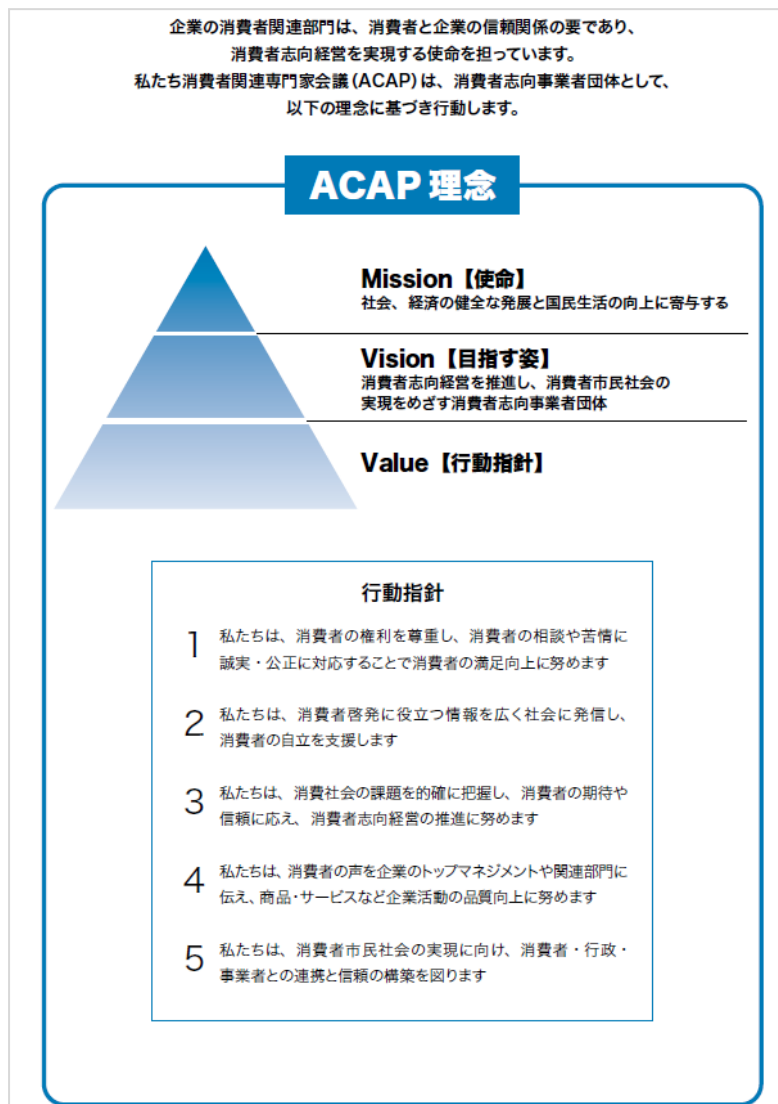
ACAPでは事業者の消費者志向経営の推進を支援する目的で、消費者庁の後援のもと、2015年度より「ACAP消費者志向活動表彰制度」を創設いたしました。この表彰制度は企業、団体、個人が行う活動で、消費者志向経営の推進またはこれを支援する観点から称賛に値するものを「消費者志向活動章」として表彰するものです。行政、消費者関連団体、事業者・事業者団体、有識者等で構成する選考委員会にて選考の結果、下記の4事業者に「消費者志向活動章」が授与されました。本表彰の詳細は別途ニュースリリースを発行いたします。

[表彰企業(五十音順)]

花王株式会社、公益社団法人全日本トラック協会、第一生命保険株式会社、明治安田生命保険相互会社

5. ACAP理念

下記のとおり、ACAP理念を公表いたしました。



◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

事務局長 清水きよみ

TEL：03-3353-4999

E-MAIL：acap@acap.jp

以上

◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

企業や団体のお客様相談部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年（昭和55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 の頭文字をとり、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 742名(575社)。全会員数871名（2015年12月16日現在）
理事長	坂倉 忠夫（さかくら ただお） キリン株式会社
特別顧問	高 巖（たか いわお） 麗澤大学大学院経済研究科教授
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 http://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



創立35周年にあたり、関係の皆さまへの御礼とACAP理念について説明する坂倉理事長



はやぶさの挑戦とイノベーションの重要性などを語るJAXAの川口氏



祝賀会で、祝辞を述べられる板東長官



多数のご参加をいただいた記念式典