

平成28年熊本地震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。

=====

2016年度 定時総会にて消費者志向経営のより一層の推進に向け 3つの基本方針を発表

企業や団体のお客様対応部門の責任者・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=エイキャップ、所在地:東京都新宿区)は2016年5月13日、2016年度定時総会・理事会を開催しました。坂倉忠夫理事長が再任されるとともに、専務理事として、佐藤喜次氏(明治安田生命保険相互会社)が新たに選任されました。

昨年、創立35周年を機に新たに制定した「社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与する」というミッション、「消費者志向経営の推進により消費者市民社会の実現に貢献する消費者志向事業者団体」というビジョン、行動指針として定めたバリューのもと、2016年度は「消費者志向経営の推進へ向けての活動の加速」、「会員満足の視点に立った活動の充実・見直し・進化」、「持続可能な組織基盤の整備」の3点を基本方針とし、活動のさらなる充実を目指します。

1. 2016年度 定時総会、記念講演会を開催

定時総会では、2015年度事業報告、決算報告、2016年度事業計画、予算案について討議が行われ承認されました。そして、理事会では長谷川専務理事退任に伴い、新専務理事として佐藤喜次氏を選任し、新役員体制が承認されました。

総会後には、法政大学大学院政策創造研究科教授 坂本光司氏より、「日本でいちばん大切にしたい会社とは」と題した記念講演会が行われました。坂本氏は、累計65万部を超える「日本でいちばん大切にしたい会社」シリーズの著者で、真に世のため、人のためになる経営に懸命に取り組んでいる価値ある企業の人を大切にする真に正しい経営とは何かについて語られました。

2. 2016年度の基本方針について

2016年度は「消費者志向経営の推進へ向けての活動の加速」、「会員満足の視点に立った活動の充実・見直し・進化」、「持続可能な組織基盤の整備」の3点を基本方針とし、活動してまいります。

■消費者志向経営の推進へ向けての活動の加速

ACAPでは、これまで、会員の資質向上、消費者志向経営の輪の拡大、消費者啓発活動、消費者志向活動表彰などの活動を行ってきましたが、消費者志向事業者団体として企業の消費者志向経営の推進の一翼を担うべく、具体的な活動を検討し、積極的に実行していきます。

■会員満足の視点に立った活動の充実・見直し・進化

社会環境が変化し消費者も変わっていくなか、時代に合わせて当会の活動内容を見直し・進化させていく必要があり、会員満足の視点に立ちながら、検討し実行していきます。

■持続可能な組織基盤の整備

組織・人材・財務などの基盤を整備し、充実・強化を図り、創立40周年・50周年へ向けて、持続可能な組織を目指します。

◆2016年度 活動テーマ◆

I.企業の消費者志向経営の推進と健全で安全・安心な消費社会の実現

1. 消費者問題に関するセミナー事業

- (1)消費者問題、消費者力、消費者対応力の向上に関する教育・啓発
 - ・消費者教育への支援(学校、地域社会、職域等)
 - ・地方公共団体主催の消費者啓発講座への講師派遣
- (2)行政・団体等との共催セミナーの実施
 - ・経営者向けセミナー:経営トップセミナー
- (3)企業、事業者を対象とした研修、セミナーの実施

2. 消費者問題に関する啓発展示事業

- (1)消費生活に関する啓発資料展示
 - ・消費生活センター等での啓発資料常設展示コーナーの設置、運営
- (2)消費者啓発展への出展・参加、啓発資料の配布

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業

- (1)ACAP 研究所による研究会活動
- (2)調査活動による情報提供(自主調査、受託調査の実施と情報発信)
- (3)消費者関連の研究成果、論文等の発行
 - ・『ACAP 研究所ジャーナル』第9号の発行
- (4)交流事業の推進
 - ・外部の組織、団体との交流、組織間ネットワークの構築
 - ・外部の委員会や審議会等への委員派遣
- (5)対外広報・情報提供、コミュニケーション活動の推進
 - ・広報リリース、公式見解、パブリックコメントの発信
 - ・ホームページ、機関誌FORUM等の有用情報の提供

4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業

- (1)ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰
- (2)ACAP 消費者志向活動表彰の募集・表彰

5. 企業の消費者志向経営のための支援事業

- (1)苦情対応マネジメントシステム(ISO/JIS Q 10002)導入支援
- (2)消費者対応の体制整備や対応力向上のための事業者相談事業の推進
- (3)企業の消費者対応部門の機能強化支援

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
 - (2) 自主研究会・業種交流会活動の実施
 - (3) 施設見学会の開催

III. 組織力の充実・強化

1. 会員拡大・会員フォロー事業の推進
 - (1) 組織横断の連絡会議を基軸とした総合的な取り組み
 - (2) 会員企業、会員企業役員層との繋がり強化
 - (3) 地区部会、地方会員への活動支援
2. 広報・コミュニケーション活動の推進
 - ・機関誌『FORUM』、『WEB FORUM』の内容の深化
 - ・メディアとのリレーション強化
 - ・ホームページを活用した情報提供、コミュニケーション強化

IV. 持続可能な組織基盤の強化

1. 安定した財務基盤の確立
2. 柔軟な組織運営と会員人材の育成、活用
3. 適切な組織統治、情報開示、説明責任の履行
4. プロジェクト活動による重点テーマの検討

以上

◆新専務理事プロフィール

佐藤 喜次 (さとう よしつぐ)

明治安田生命保険相互会社「お客さまの声」統括部 消費者関連室 業務役

1977年	安田生命保険相互会社入社
1995年	社団法人生命保険協会広報部(消費者対応) 出向 社団法人消費者関連専門家会議 入会
1999年	安田生命保険相互会社お客様サービス部サービス企画課
2004年	明治安田生命保険相互会社お客さまサービス室
2007年	明治安田生命「お客さまの声」統括部 消費者関連室長
2012年	公益社団法人消費者関連専門家会議 理事・総務委員長
2014年	明治安田生命保険相互会社 「お客さまの声」統括部 消費者関連室 業務役
2016年5月	公益社団法人消費者関連専門家会議 専務理事就任



*2013～2015年 神奈川県消費生活審議会 委員

*プロフィールの詳細、顔写真は、下記の問い合わせ先にご連絡いただければ別途お送りいたします。

また、個別の取材にも応じますので、詳細は事務局長までご連絡願います。

◆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

◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議

企業や団体のお客様対応部門の責任者・担当者が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733名(579社) 全会員数857名 (2016年4月20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 MIRO 谷町 7Fビル TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900



開会挨拶を行う坂倉理事長



議案を説明する長谷川前専務理事



就任挨拶を行う佐藤新専務理事



記念講演をされた法政大学大学院
政策創造研究科の坂本教授

ACAP 2016年度 役員・執行体制

役員体制

理事 12名 監事3名

2016.05.13

理事長(代表理事)	坂倉忠夫(キリン)		専務理事(業務執行理事)	佐藤喜次(明治安田生命保険)
理事	岩井清治(ハウス食品)		内田 広(ミズノ)	佐藤華子(東洋羽毛工業)
	島谷克史(消費科学研究所)		谷一暢樹(TOTO)	中村利彦(日本製粉)
	羽鳥敏彦(アサヒビール)		村井正素(住友生命保険)	村上直紀(小林製薬)
	山下俊章(かんぼ生命保険)			
監事	久保田恭子(個人会員)		高倉孝生(個人会員)	山内綴子(個人会員)

特別顧問	高 巖(麗澤大学大学院経済研究科教授)	顧問	長谷川公彦(個人会員)
事務局長	清水きよみ	ACAP研究所長	来島正男(個人会員)

執行体制

企画委員会 8名	委員長	佐藤喜次(明治安田生命保険)	副委員長	高田かおり(生活品質科学研究所)
	委員	五味あゆみ(個人会員) 高木秀敏(個人会員)	坂本陽子(朝日生命保険) 平田 哲(個人会員)	佐藤雄一郎(産業能率大学) 松尾正二郎(サントリービジネスエキスパート)
総務委員会 7名	委員長	村井正素(住友生命保険)	副委員長	村松義彦(日清オイログループ)
	委員	川辺真理(個人会員) 奈良正夫(湖池屋)	鈴木清隆(ニチレイフーズ) 宮本健吾(個人会員)	竹内牧子(全日本トラック協会)
広報委員会 8名	委員長	山下俊章(かんぼ生命保険)	副委員長	柳原由華子(旭化成)
	委員	川田 隆(個人会員) 福田祐一(味の素冷凍食品)	寺田ゆう(ライオン) 松田充弘(明治安田生命保険)	小原裕子(ビジョン) 中西信夫(ヤマハ音楽振興会)
消費者啓発委員会 16名	委員長	谷一暢樹(TOTO)	副委員長	川島百合子(ナノスタイル)
	委員	安齋明義(中古二輪自動車流通協会) 岩澤紀子(ジュビターショップチャンネル) 田中真理子(アルソア本社) 堀淵 茂(アキレス) 渡辺智司(パスクリン)	井澤 智史(森永乳業) 小野田和弘(東京ミッドタウンマネジメント) 富田政江(あいおいニッセイ同和損保) 松本未知(コーセーコスメポート)	田中謙二(第一生命保険) 石原多恵子(東洋ライス) 小林 彰(エステー) 中尾俊彦(クラシエホームプロダクツ) 宮澤晶子(個人会員)
企業研修委員会 10名	委員長	羽鳥敏彦(アサヒビール)	副委員長	三木 繁(日清食品ホールディングス) 松岡信行(個人会員)
	委員	相澤和子(個人会員) 谷本 清(シジシージャパン) 柳澤尚子(ゲンゼ)	奥芝理郎(個人会員) 紅田美恵子(個人会員)	佐々木紀子(個人会員) 三谷隆夫(桃屋)
交流活動委員会 9名	委員長	佐藤華子(東洋羽毛工業)	副委員長	木村健一郎(サントリー食品インターナショナル)
	委員	東 仁美(積水化学工業) 幸山常男(個人会員) 日浦正人(セブン イレブン・ジャパン)	片岡康子(楽天) 下松 泰(味の素)	梶原織梨江(日本生命保険) 谷原 守(花王)
会員活動委員会 18名	委員長	中村利彦(日本製粉)	副委員長	高橋秀明(富士通)
	委員	梅村 隆(興和) 酒井由香(ジーネクスト) 嶋倉順子(日本ロレアル) 沼田秀毅(個人会員) 平野利枝(タカラミーアイビス) 渡部利江子(個人会員)	江本俊一郎(ジェイティービー) 里 淳子(センショーホールディングス) 田中美津子(アサヒグループ食品) 萩原博美(個人会員) 牧内孝代(トクフ・インターナショナル・ジャパン)	近藤 修(個人会員) 佐藤竜也(カクヤス) 名越まさ代(サントップロジテム) 花田昌士(日本生命保険) 丸田 美恵(トヨタ自動車)
西日本支部 4名	支部長	島谷克史(消費科学研究所)	副支部長	村上直紀(小林製薬)
支部運営 3名	担当委員	岩井清治(ハウス食品)		
	運営幹事	朝倉公治(個人会員) 金子裕一(ミズノ)		
啓発・交流部会 16名	部会長	村上直紀(小林製薬)	副部会長	金谷郁穂子(花王)
	担当委員	大塚郁子(月桂冠) 吉田孝行(タビオ)	玉置伸次(アイセン)	馬場新一(個人会員) 野口昌則(個人会員)
企業研修部会 9名	部会長	金子裕一(ミズノ)	副部会長	朝倉公治(個人会員)
	運営幹事	植木雅子(タビオ) 関川直子(日本ハム) 増田美也子(宝酒造)	木谷あゆみ(イカリ消毒) 多田和代(サクラクレパス)	榮井彰成(アース製薬) 中井 岳(ダイハツ工業)
会員活動部会 11名	部会長	内田 広(ミズノ)	副部会長	岩井清治(ハウス食品)
	担当委員	乙葉宗宏(レナウン) 榎 稔(江崎グリコ) 戸倉光明(個人会員)	田丸成彦(個人会員) 重富一紘(個人会員) 中島賢治(小林製薬)	堤 一正(リドゥッコ・ホレーション) 向井洋子(関西テレビ放送) 武政二郎(個人会員)
中部地区部会 3名	部会長	堀間繁則(壺番屋)	副部会長	村上直紀(小林製薬)
九州地区部会 3名	部会長	久保田一博(高橋酒造)	副部会長	岩井清治(ハウス食品)
			運営幹事	林寿光(敷島製パン) 本山武博(TOTO)