

ACAP 消費者志向経営推進ステップシート 使用ガイド

2016年4月に消費者庁から公表された「消費者志向経営の取組促進に関する検討会（ACAPも委員として参加）報告書」の内容を基に、消費者志向事業者団体であるACAPがその実践に向けて想定される活動例をマトリックス形式でまとめ、「ACAP 消費者志向経営推進ステップシート」として提起してきました。

今般、その後の経済社会環境の変化や官庁・国際情勢の動向などを加味して2021版として改訂しました。消費者志向経営を進めるにあたり、自社の現状点検、推進計画の策定、活動の推進などにご活用ください。

1. シートの構成・記載項目

消費者志向経営推進に求められる活動の大枠区分ごとに、「取組の柱」、「モデルとなる活動」、「ステップ1～2」の各項目を横(左から右)に配置し、それぞれの項目の内容を縦に表記しています。項目の解説は下表のとおりです。

| 項目 | 内容 |
|----------|---|
| 取組の柱 | 前述の検討会報告書に示された「取組の柱」をベースに、企業を取り巻く社会環境の変化や消費者志向経営の定義などに関わる新たな動向などを加味して、ACAPが考える、消費者志向経営を推進する基本的要件を例示しています。 |
| モデルとなる活動 | 「取組の柱」を具現化するための主たる活動例で、ステップ1, 2のゴールとなる活動を示しています。 |
| ステップ1～2 | 「モデルとなる活動」の実践に至る具体的なイメージを2段階に区分し、ステップ1は初期ステップ2は中期の目標を示しています。 |

2. シートの活用例

① 消費者志向経営に関する自社の現状点検

「取組の柱」ごとに例示した「モデルとなる活動」を理解し、「ステップ1～2」をチェック することにより自社の現状を確認してください。

内容はあくまで参考事例です。掲載の活動のすべてを実施しなければならないというわけではありません。

② 推進活動計画の策定

チェックの完了したシートを参照し、消費者志向経営を推進する観点から、必要な活動を再確認するとともに追加すべき新規活動を検討し、自社にふさわしい活動計画の策定に取り組んでください。

自社の事情に基づき実施可能な活動や必要な活動などを検討し、自社としての活動のラインアップを検討してください。推進計画策定にあたっては、自社における優先度や当該活動を全社的に統括する部門の決定にも留意してください。

③ 推進活動計画の実行

自社が独自に取り組むべき活動を盛り込んだ推進活動計画を経営トップのコミットメントのもと、全社的な規模で実行に着手してください。

④ 評価・見直し

一定期間（半年～1年）経過後、実施状況の点検と計画の見直しを実施し、スパイラルアップを図ってください。

⑤ 参考情報が必要な場合は、「資料 参考となる情報」に記載の参考情報例や業界ネットワーク、他社先進事例などを参考にしてください。

以上

本シートに関するお問い合わせ、ご相談は下記までご連絡ください。

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP） TEL: 03-3353-4999 メールアドレス: acap@acap.jp