

2018年度 ACAP 運営基本方針及び事業計画

(2018年4月～2019年3月)

運営基本方針

1. 消費者志向経営の推進

- ・各種事業活動や表彰制度等の運営を通じて、会の内外に消費者志向経営の重要性を発信する。
- ・活動の社会的影響力を高めるべく、会員企業における一層の社内浸透を推進する。
- ・消費者志向経営推進組織のメンバーとして、行政・外部団体との連携を深め、消費者志向自主宣言企業の増加とフォローアップ活動の輪を拡大する。

2. 会員への提供価値の創造

- ・経営者や経営管理部門から評価されるACAPの価値を創造し、将来を見据えての実現可能な組織体制を構築する。
- ・会を構成する業種や業態に鑑み、顧客、市場、環境の分析を基にした施策を立案し、具体的に推進する。

3. 持続可能な組織運営と知名度の向上

- ・活動地域の特性や取巻く環境等の実態に即した機動的な展開手順を策定し、実現可能な運営組織を構築するとともに運営スキームや会員制度の確立等変革・革新の検討を進める。
- ・会の社会的知名度の向上を図り活動内容の評判を最大化する。特に、交流および広報機能の強化と相乗効果によって情報発信力を高める。

事業計画

I. 消費者志向経営の推進～健全で安全・安心な消費社会の実現～

1. セミナーや研修、消費者教育への支援

(1) 消費生活に関するセミナーやオープン講座の開催

- ・企業の経営層を対象とする「2019 消費者志向経営トップセミナー」の開催
- ・消費生活に関する一般公開のセミナーやオープン講座の企画・運営

(2) 出前講座や講師派遣事業の推進

- ・地方公共団体が開催する事業者対象の研修や消費者啓発講座への積極的な講師派遣
- ・学校や地域社会、職域の消費者教育に連携した講師派遣、資料提供等の支援活動
- ・大学を対象とした、企業の消費者対応に関する出前講座の推進

(3) 企業の消費者対応力の向上を目的とする研修の実施

- ・消費者対応部門の新任者、窓口担当者、管理者等を対象とする階層別研修の開催
- ・時代に即したカリキュラムで構成するテーマ別研修の企画・運営

2. 消費者教育・啓発に関する支援事業

- ・消費生活センターや大学等の「ACAP 消費者啓発資料常設展示コーナー」設置の推進
- ・地方公共団体等が主催する消費者啓発展への協力ならびに啓発資料等の提供
- ・事業者が制作する消費生活に関する消費者啓発資料の活用の推進

3. 機関誌FORUM、ホームページ等媒体による有用情報の提供

- ・FORUMに定期掲載中の「トップインタビュー」を経営情報として積極的に情報発信
- ・ACAPの活動を自社の業務に活かした好事例の収集と紹介
- ・ホームページの「消費者志向経営の推進」サイトを活用した有用情報の発信
- ・「従業員への消費生活教育」、「バーチャル工場（施設）見学」、「くらしのおすすめ情報」等ホームページの消費者啓発サイトのさらなる充実

4. 消費者問題に関する研究と成果の情報提供・情報共有

(1) ACAP研究所における研究会の運営

- ・「顧客満足に関するJIS研究会」「グローバル・メディア情報研究会」「安全安心な表示の研究会」の運営と、会員企業のニーズを把握した上での新研究会の創設
- ・研究報告書である「ACAP研究所ジャーナル」第11号の発行
- ・例会や自主研究会・セミナー等における研究成果の会員企業、社会への情報発信

(2) 調査活動と情報発信

- ・「企業における消費者対応体制に関する実態調査」の実施による定点観測
- ・上記実態調査をはじめ各種調査結果に関するホームページや例会、各種セミナーの場を活用した情報発信

(3) 交流の推進

- ・「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」の開催と当該懇談会を活用した会員企業役員とACAPとのつながりの強化
- ・経済産業省消費者相談室、国民生活センター相談情報部等との交流の他、地方公共団体や消費者関連団体等多方面の事業主体との交流活動の推進

5. 提言の募集と表彰事業

(1) 第34回「ACAP消費者問題に関する『わたしの提言』」の募集・表彰

- ・入賞作品の提言内容の実現に向けての連携および側面的な支援
- ・中学生を対象とする「消費生活に関する作文コンクール」の併設運営

(2) 第4回「ACAP消費者志向活動表彰」の募集・表彰

- ・運営と同表彰制度で収集した優良事例や推奨活動の周知活動

6. 消費者志向経営推進のための事業活動

(1) 苦情対応マネジメントシステム(ISO/JIS Q 10002)導入支援

- ・同マネジメントシステム構築支援の講座の開催
- ・ISO/JIS Q 10002の自己適合宣言企業に対する「第三者意見書」発行事業の推進

(2) 企業等の消費者対応部門の機能強化を支援する「事業者相談事業」の積極展開

(3) 消費者志向経営の推進

- ・『消費者対応部門』進化度合いチェックマトリックスや「消費者志向経営推進ステップシート」等ACAPが開発したツールの普及活動の推進
- ・「消費者志向自主宣言」の拡大に向けた企業への働きかけ
- ・「消費者志向自主宣言」を目指す会員企業からの相談受付など支援活動の展開
- ・消費者庁が推進する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に「消費者志向経営

推進組織」の一員として協力

II. 会員の資質向上

1. 例会や自主研究会、施設見学会等の運営

- ・東京、大阪、名古屋、福岡等拠点における例会の定期開催
- ・ワークショップ・ワールドカフェ等の手法の導入による会員の求める価値の見極め
- ・より多くの会員が参加できる例会運営の推進
- ・業種交流機会の企画を通じた会員の横断的な人的ネットワークの強化
- ・自主研究会（東京12グループ、大阪5グループ、中部1グループ、九州1グループ）、および業種交流会（大阪4グループ）の積極的な運営
- ・会員のニーズを踏まえた「施設見学会」の企画、運営
- ・女性活躍の推進に資するスキルアップ、マインドアップのための研修会

2. 新入会員のフォロー体制の強化

- ・新入会員研修会の開催と会員ニーズに則したカリキュラムの充実
- ・入会後の定期的なフォローアップ研修の開催によるアクティブ会員の育成
- ・新入会員と既会員との交流機会の創設による業種を横断する人的なつながりの構築
- ・委員会および支部・部会活動への会員参画の促進

III. 持続可能な組織運営

1. 会員企業のニーズに沿った事業活動の推進

- ・会員意向の把握と会員ならびに会員企業が求める価値の情報収集
- ・会員企業の期待を反映した活動メニューの体系化および同メニューの会員への周知促進

2. 知名度向上に向けた対外広報および対外活動の推進および意見表明

- ・マスコミとの個別ネットワーク構築と情報発信に関する施策の推進
- ・パブリックコメント募集へのタイムリーな対応と委員会連携による積極的な意見表明
- ・効果的なニュースリリースの発信とホームページにおける「報告」事項の充実
- ・会員である事業者団体の広報部門への情報発信、情報連携の推進
- ・消費生活審議会、消費者教育推進地域協議会等への積極的な委員派遣等地方公共団体との連携の促進

3. 新規入会候補の発掘とフォローの強化

- ・事業者団体との連携を梃とする入会勧奨のアプローチ
- ・業種をつながりや業種ごとの中心企業との連携、東西連携による入会候補の紹介促進
- ・例会の体験参加への導入等、入会候補企業に対するフォロー体制の強化

4. 委員会機能の充実に向けた取組み

- ・執行委員登用機会の拡大と役員候補人材の発掘および育成
- ・職務分掌および職務権限の見直しを含めた柔軟かつ効果的な委員会運営体制の構築
- ・委員会、部会相互の意思疎通の促進および連携の強化による事業活動の推進

5. 事務局機能の強化

- ・事務局職員の業務スキルの向上および消費者関連知識の修得を通じた人材育成
- ・各委員会活動単位での事務量の測定と事務効率化ならびにスクラップ業務の見極め

以上