

2020年5月8日

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

2020年度 定時総会を開催 ～創立40周年を迎え、消費者志向経営の推進とともに、 来るべき未来に向けての取り組みを具体化～

企業や団体の消費者関連部門の責任者・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2020年5月8日、2020年度定時総会・理事会を開催し、村井理事長、坂倉専務理事が再任されました。

今年、創立40周年を迎える ACAPは、2020 年度運営基本方針を「消費者志向経営の推進」、「来るべき未来に向けての取り組みの具体化」としました。「当会の全ての活動は『消費者志向に通じる』との共通認識のもと、消費者と視点を合わせ、双方向のコミュニケーションを促進することを通じて消費者志向経営を推進し、SDGs達成への貢献を図ります。併せて、創立40周年を迎えるにあたり、これからの10年、20年を見据え、社会環境や消費者意識の変化、新たな潮流などを踏まえて、会員の力を結集し、持続可能な社会の実現に貢献する当会のあり方の検討を進めるとともに、組織力の強化を図り、活動のさらなる充実を目指します。

1. 2020年度定時総会を開催

定時総会では、2019年度事業報告、決算報告、2020 年度役員が承認され、2020年度事業計画、予算案の報告がありました。そして、総会後の理事会では村井正素理事長、坂倉忠夫専務理事が再任し、新役員体制が承認され、新西日本支部長として植村知佐子氏を選任しました。

2. 2020年度の運営基本方針について

2020年度は、「消費者志向経営の推進」、「来るべき未来に向けての取り組みの具体化」を運営基本方針として、活動してまいります。

(1) 消費者志向経営の推進

「当会の全ての活動は『消費者志向経営』に通じる」との共通認識のもと、消費者と視点を合わせ、双方向のコミュニケーションを促進することを通じて、消費者志向経営を推進し、SDGs達成への貢献を図ります。

1) 会員所属企業・団体への提供価値のレベルアップ

- ・会員ニーズに応じた活動や会員間の情報交換の一層の充実、時流に応じた活動を推進することにより、会員一人ひとりがレベルアップを実現
- ・会員企業・団体の経営への貢献に向け、研修・セミナー・意見交換・情報発信を充実

2) 啓発・交流活動の充実

- ・企業・団体の具体的取組事例や論文募集を通じた提言等の活用促進を検討
- ・さまざまな主体との連携・交流において情報発信を充実し、一層の相互理解を促進

3) 経営層および社会での認知度の向上

- ・活動の充実により、経営・社会に不可欠な役割を担う組織としての価値向上を実現

(2) 来るべき未来に向けての取り組みの具体化

40周年を迎えるにあたり、これからの10年、20年を見据え、社会環境や消費者意識の変化、新たな潮流などを踏まえて、会員の力を結集し、持続可能な社会の実現に貢献する当会のあり方の検討を進めるとともに、組織力の強化を図ります。

1) 社会に一層貢献できる「消費者関連部門」の実現を目指す取り組みの推進

2) 一層の飛躍を可能とする組織基盤の充実・安定化

・多くの会員の参画、既存活動の見直しによる運営の適正化、財務基盤・組織基盤の安定化を推進

◆2020年度事業計画◆

I. 消費者志向経営の推進 ～すべての活動は消費者志向経営に通ず～

1. 会員一人ひとりのレベルアップ

(1) 例会・自主研究会等の実施

(2) 入会後の会員フォロー

2. セミナー・研修事業

(1) 出前授業や講師派遣の実施

・行政や地方公共団体が主催する事業者向け講座や消費者向け啓発講座への講師派遣

・大学への講師派遣、大学での単位講座としてのACAP連携講座の実施

(2) 企業向けセミナー・研修の実施

・消費者対応部門の階層別ベーシック研修[新任者・中堅担当者・管理者]

・消費者対応部門のスキルアップ研修[高齢者対応、Eメール対応、モニタリング&コーチング、難渋クレーム対応、消費者関連法等 環境変化や会員ニーズに対応した研修の実施]

・経営層を対象とする「2021消費者志向経営トップセミナー」の開催

・消費者関連部門長向け企画の実施[懇談会開催や例会の活用]

3. 消費者教育・啓発への支援事業

(1) 消費生活に関する啓発資料展示

・消費生活センターや大学等での「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」の設置推進

(2) 行政や地方公共団体が主催する消費者啓発展への協力と啓発資料等の提供

4. 消費者問題に関する調査研究と交流活動

(1) ACAP研究所による研究活動

・「グローバル・メディア情報研究会」、「消費者のくらしの安全を考える研究会」、「消費者対応部門における高齢者対応研究会」の3研究会による研究活動

・ホームページや例会による活動報告と、タイムリーな成果報告の実施、及び各組織との連携による活動への反映

(2) 調査活動

・必要に応じて消費者志向経営や消費者対応に関する調査実施

(3) 交流活動の推進

・消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会の開催[東京・大阪]

・経済産業省消費者相談室、国民生活センター相談情報部など行政組織、及び地方公共団体、消費者関連団体との交流推進

5. 提言募集と表彰事業

(1) 第36回「ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」」の募集・表彰

- ・応募促進、入賞者の表彰、入賞作品の公表・周知。受賞作品の活用の検討。
- (2) 第6回「ACAP消費者志向活動表彰」の募集・表彰
 - ・応募促進 特に地方や中小企業への拡大促進
 - ・受賞した優良活動の会の内外への周知
- 6. 広報活動の推進と情報発信
 - (1) 情報発信・情報提供の充実
 - ・機関誌 FORUM リニューアルの検討
 - ・メールを活用したタイムリーな情報提供の検討
 - (2) ホームページ
 - ・リニューアルしたホームページを活用した情報発信と適切な運営管理
 - (3) パブリックコメントの発信
 - ・消費者問題や消費者政策に関するパブリックコメントの発信
- 7. 消費者志向経営の推進に向けた事業・支援
 - (1) 「ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応／苦情対応マネジメントシステム」の普及促進及び導入支援
 - ・規格の導入支援 理解促進・構築支援のための講座開催、個別企業向け構築支援、自己適合宣言のための適合性評価や第三者意見書発行事業の推進
 - ・2018年度版規格の浸透
 - (2) 事業者相談事業
 - ・消費者対応部門の対応品質向上や機能強化の支援
 - (3) 消費者志向経営の推進支援
 - ・企業の経営層への働きかけ強化の検討
 - ・「消費者志向経営推進ステップシート」、「消費者対応部門進化度合いチェックマトリックス」のリニューアルと活用促進、機関誌FORUMやホームページでの好事例の共有による支援
 - ・消費者志向経営推進組織の一員として「消費者志向経営・フォローアップ活動」への協力と推進
 - ・消費者志向経営の推進がSDGsの達成に貢献することの啓発

II. 来るべき未来に向けての取り組み ～40周年、これからの10年、20年を見据えて～

1. 創立40周年記念行事
 - ・「10年後のACAPのありたい姿」、「ACAPが目指す方向性」をアピールし、未来に向けたメッセージを発信する場とする
 - ・シンポジウム・記念式典・記念冊子・研究発表等を予定
2. 知名度向上に向けた広報活動・交流活動の強化
 - ・マスコミとの個別連携、及びタイムリーかつ有効な情報提供による広報活動強化
 - ・リニューアルしたホームページを活用した社会への情報発信
3. 組織基盤の強化
 - (1) 会員拡大活動
 - (2) 組織力の強化

(3)財務基盤の強化

(4)ガバナンス強化

以上

◆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 喜山洋子 TEL : 03-3353-4999 E-MAIL : acap@acap.jp

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980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 701名(545社)。全会員数822名（2020年4月15日現在） |
| 理事長 | 村井 正素（むらい まさし）住友生命保険相互会社 |
| 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 https://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 |

2020年度ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事13名 監事3名

2020年5月8日

| | | | |
|-----------|---------------|----------------|------------------------------|
| 理事長(代表理事) | 村井正素(住友生命保険) | 専務理事(業務執行理事) | 坂倉忠夫(個人会員) |
| 理事 | 東 仁美(積水化学工業) | 植村知佐子(コンシェルジュ) | 小原裕子(ビジョン) 尾松真次(ミズノ) |
| | 佐藤雄一郎(産業能率大学) | 神宮字慎(ハウス食品) | 瀬戸 明(キリンホールディングス) 谷一暢樹(TOTO) |
| | 羽鳥敏彦(アサヒビール) | 花田昌士(日本生命保険) | 原 弘行(ユニ・チャーム) |
| 監 事 | 高倉孝生(個人会員) | 高橋秀明(個人会員) | 前川 正(個人会員) |

執行体制

| | | | | |
|------------------|---------------------|--|--|--|
| ●企画委員会 13名 | 委員長 | 佐藤雄一郎(産業能率大学) | 副委員長 | 高田かおり(生活品質科学研究所) |
| | 委員 | 金谷郁穂子(花王) 坪井悦子(大塚製薬) | 川野洋治(個人会員) 平田 哲(個人会員) | 楠原啓司(楽天) 森本泰生(朝日生命保険) 五味あゆみ(個人会員) |
| | 女性活躍推進部会 6名 | 部会長 | 高田かおり(生活品質科学研究所) | 伊藤真一(トヨタ自動車) 五味あゆみ(個人会員) 高野逸子(個人会員) |
| ●総務委員会 8名 | 委員長 | 花田昌士(日本生命保険) | 副委員長 | 村松義彦(日清オイリオグループ) |
| | 委員 | 川辺真理(個人会員) 早川 清(小岩井乳業) | 久野和彦(テーブルマーク) 奈良正夫(湖池屋) | 鈴木清隆(個人会員) 竹内牧子(全日本トラック協会) |
| | ●広報委員会 9名 | 委員長 | 小原裕子(ビジョン) | 副委員長 |
| ●消費者啓発委員会 13名 | 委員 | 東 寿子(第一生命保険) 小林治夫(住友生命保険) | 伊藤 聡(味の素) 山下俊章(かんぼ生命保険) | 稲田英樹(SMBC日興証券) 今井竜司(ライオン) |
| | 委員長 | 羽鳥敏彦(アサヒビール) | 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) 田中真理子(アルソア本社) 松本未知(コーセーコスメポート) | 石原多恵子(東洋ライス) 福島寛之(個人会員) 宮澤晶子(ジュリーク・ジャパン) | 岩澤紀子(個人会員) 堀越政行(エステー) 渡辺智司(バスクリン) 竹沢英之(東京海上日動安心110番) 堀淵 茂(アキレス) |
| ●企業研修委員会 14名 | 委員長 | 谷一暢樹(TOTO) | 副委員長 | 小川 研(サッポロビール) 田中美津子(アサヒグループ食品) |
| | 委員 | 相澤和子(個人会員) 里 淳子(センショ-ホールディングス) 紅田美恵子(個人会員) | 奥村直和(プリチストン) 谷本 清(個人会員) 松岡信行(個人会員) | 岸田 大(サントリーコミュニケーションズ) 名越まさ代(サントップロジテム) 三木 繁(個人会員) 酒井由香(ジーネクスト) 新田康人(ダイアナ) |
| | ●交流活動委員会 9名 | 委員長 | 東 仁美(積水化学工業) | 副委員長 |
| ●会員活動委員会 18名 | 委員 | 片岡康子(楽天) 鈴木 裕(太陽生命保険) | 小林大祐(味の素) 東海林崇(日立グローバルライフソリューションズ) | 坂田祥治(明治安田生命保険) 村佐宣明(セブン-イレブン・ジャパン) 櫻井拓子(花王) |
| | 委員長 | 瀬戸 明(キリンホールディングス) | 副委員長 | 駒谷直樹(TOTO) 田中智子(大京) |
| | 委員 | 梅村 隆(個人会員) 酒井由香(ジーネクスト) 中島千絵(日本生命保険) 丸田美恵(トヨタ自動車) | 草柳美紀(ハーゲンダッツジャパン) 佐藤竜也(カクヤス) 中村秀一(国分グループ本社) 水間辰男(くらしの友) | 近藤 修(個人会員) 島田延治(JTB) 沼田秀毅(個人会員) 武藤律哉(JPメディアダイレクト) 酒井元紀(アフラック生命保険) 鈴木隆一(イトーヨーカ堂) 藤嶋洋平(ZOZO) |
| ●西日本支部 40名 | 支部長 | 植村知佐子(コンシェルジュ) | 副支部長 | 尾松真次(ミズノ) 神宮字慎(ハウス食品) |
| | 支部運営 1名 | 運営幹事 | 朝倉公治(個人会員) | |
| | 啓発・交流部会 15名 | 部会長 | 神宮字慎(ハウス食品) | 副部会長 |
| 担当委員 | | 大塚郁子(月桂冠) | 玉置伸次(アイセン) 馬場新一(個人会員) | |
| 運営幹事 | | 新居由莉(イカリ消毒) 高村峰成(シャルレ) 山崎雅史(サンコー) | 上野理恵(江崎グリコ) 田中義雄(パナソニック) | 上岡正典(加藤産業) 中本貴司(伊藤ハム米久ホールディングス) 新川隆弘(サラヤ) 永井早緒梨(イカリ消毒) |
| 企業研修部会 9名 | 部会長 | 大塚康寛(マンダム) | 副部会長 | 朝倉公治(個人会員) |
| | 運営幹事 | 金子裕一(個人会員) 長岡隆志(ヤマキ) | 志賀義人(日本ハム) 馬場寿浩(ビジョン) | 島谷剛成(ダイハツ工業) 増田美也子(宝ホールディングス) 多田和代(サクラクレパス) |
| | ●会員活動部会 9名 | 部会長 | 信原正和(大阪いずみ市民生活協同組合) | 副部会長 |
| 中部地区部会 2名 | 担当委員 | 田丸成彦(個人会員) | | |
| | 運営幹事 | 大井明子(ハウス食品) 戸倉光明(個人会員) | 加藤雅也(関西テレビ放送) 藤谷博子(新日本製薬) | 重富一紘(個人会員) 武政二郎(個人会員) |
| | 九州地区部会 4名 | 部会長 | 藤谷博子(新日本製薬) | 副部会長 |
| ●ACAP研究所 | 担当/原 弘行(ユニ・チャーム) | 所長/佐藤喜次(明治安田生命保険) | | |
| 特別顧問 | 高 巖(麗澤大学大学院経済研究科教授) | 顧問 | — | 事務局長 喜山洋子 |