

2020年11月12日

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

「CX(顧客体験)イノベーションを巻き起こす」活動を！

～「10年後のありたい姿」と「今後の活動コンセプト」を発表～

企業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、所在地:東京都新宿区、理事長:村井正素、以下「当会」)は、2020年10月、創立40周年を迎えました。

10月28日に記念シンポジウムをオンラインで開催し、次の10年に向けての新たな方向性を発表しました。

10年後のありたい姿を

「環境変化に対応した消費者関連部門の新しい姿を提案する

企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」

とし、その実現に向けて

「CXイノベーションを巻き起こす」

を活動コンセプトに掲げ、推進します。

それにより、消費者志向経営を推進し、持続可能な社会、SDGsの達成に貢献していくことを通じて、公益社団法人としての役割を着実に果たしてまいります。

■大きな環境変化に対応するために、企業の消費者対応のイノベーションが必要です。

今後、私たちの社会やライフスタイルは

①AIやIoTの一層の浸透・活用による社会・消費のデジタル化と Society5.0 の実現

②高齢化の進展

③コミュニケーションのデジタル化

などにより、急速に変化することが予想されます。

特に、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、リモートワークなどの「働き方」、オンライン授業などの「教育」、ネット通販やキャッシュレス決済などの「消費行動」など、あらゆる分野でデジタル化が加速され、企業と消費者のコミュニケーションや消費者対応のあり方が変化していく中、企業の消費者対応も、より一層のイノベーションが必要です。

■ACAPの10年後のありたい姿は、「企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」。

ACAPは、AIなどの先進技術の活用や、社会や消費者の変化に対応するノウハウ、知識、先進事例などを会員企業へ積極的に提供し、環境変化に対応した消費者関連部門の新しい姿を創造、提案していく「企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」を目指します。

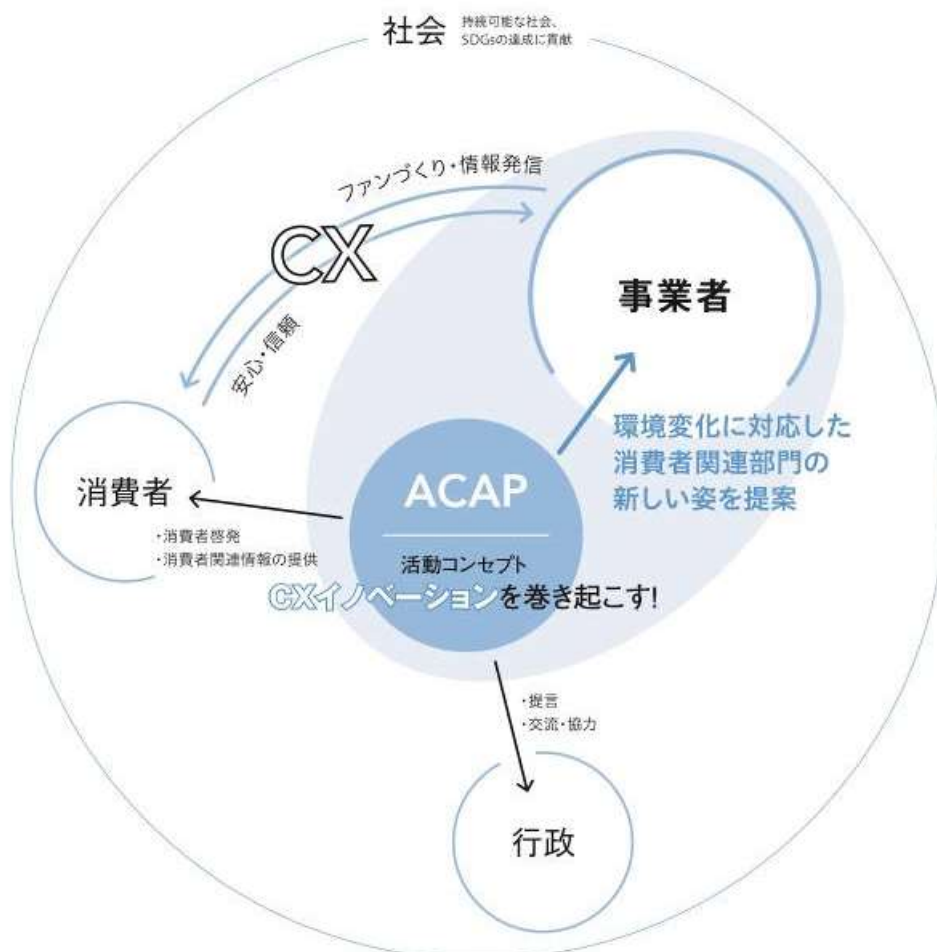
そして、事業者と消費者の双方向のコミュニケーションおよび共創を育み、その結果として、安心・快適な消費社会、持続可能な社会の実現に貢献していきます。

■「CX イノベーションを巻き起こす」を活動コンセプトに掲げ、
消費者に最も近い消費者志向事業者団体として活動します。

消費者のニーズが多様化し、商品やサービスの差別化が難しくなった現在、顧客の体験や経験をどのように向上させていくかが課題となり、CXが注目されています。CX（顧客体験、Customer Experience）とは、商品やサービスの価格や機能性といった物理的な価値だけではなく、それらを通して得られる満足感や喜びなど心理的・感情的な価値や経験の価値も含めた概念です。

デジタル化の進展で、メール・SNSなど、企業と顧客の新しい接点はますます増えています。あらゆる接点で顧客に満足感を提供するためにも、ACAPはAIなどの先進技術の活用や、リアルとネットの垣根を超えた顧客接点の拡大、オンラインとオフラインを融合した顧客とのコミュニケーションの進化を促進し、事業者の顧客ロイヤリティの獲得とファンづくりにつなげていきます。これを「CX イノベーション」と位置づけ、ACAPが主体となって「CX イノベーション」を巻き起こします。

そして、消費者・事業者・行政の3主体の中において、ACAPは消費者に最も近い消費者志向事業者団体として活動を推進し、事業者への「情報発信・価値提供のプラットフォーム」を目指していきます。

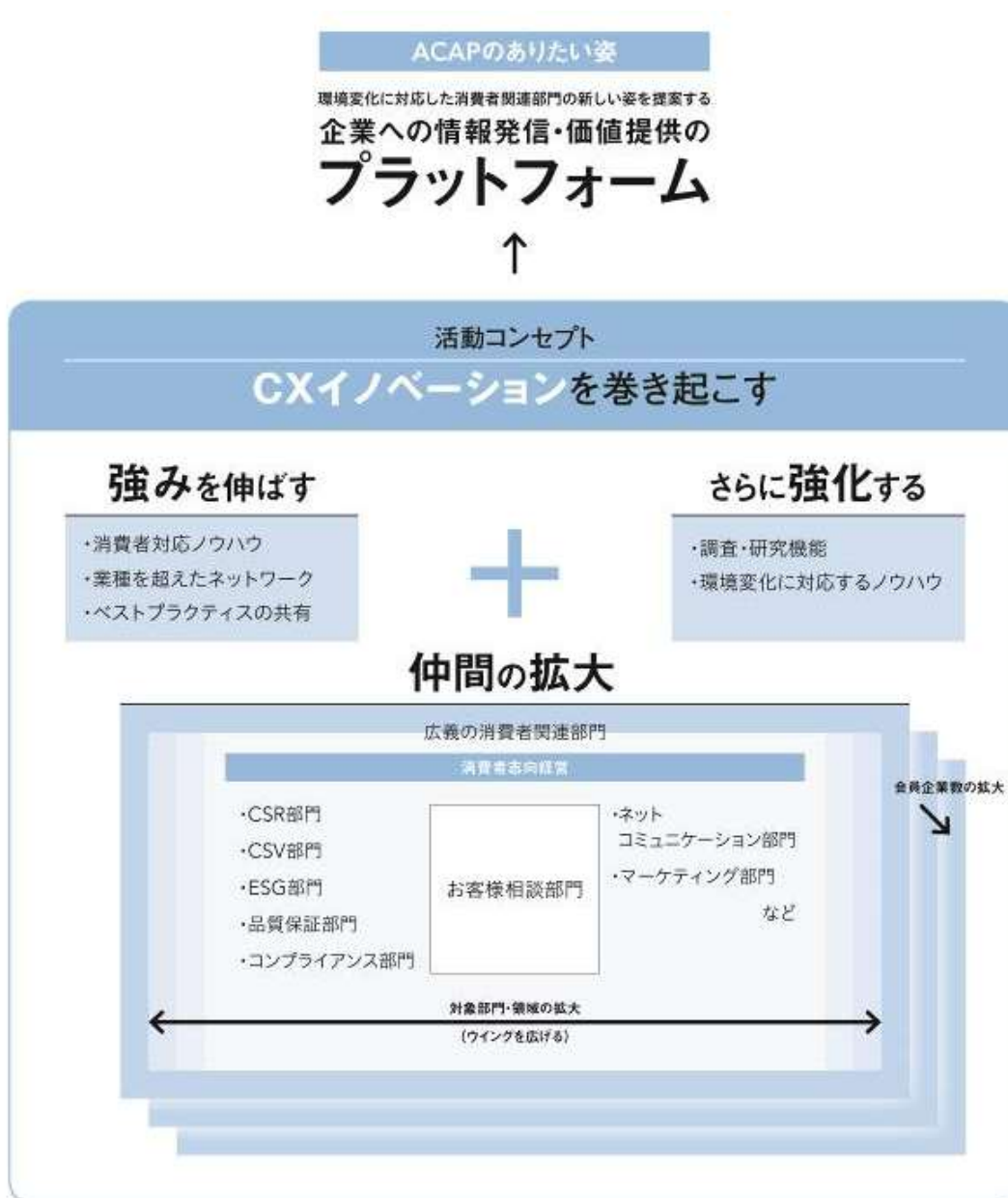


■10年後のありたい姿を実現するために、
3つの柱「強みを伸ばす」、「さらに強化する」、「仲間の拡大」を推進します。

10年後のありたい姿、「環境変化に対応した消費者関連部門の新しい姿を提案する企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」の実現に向け、今後、力を入れて推進していく3つの柱があります。

- ① **強みを伸ばす**: 消費者対応のノウハウ、業種を超えたネットワーク、ベストプラクティスの共有など、現在の強みをさらに伸ばします。
- ② **さらに強化する**: 調査・研究機能や、環境変化へ対応するノウハウを一層強化します。
- ③ **仲間の拡大**: ACAPの会員層を、狭義のお客様相談部門だけでなく、消費者に関連するさまざまな部門、例えばESG部門やマーケティング部門など広義の消費者関連部門にもウイングを広げ、会員(仲間)を拡大します。

この3つの柱を推進することで、会員と共に消費者関連部門の新しい姿を創造・提案し、顧客への提供価値・顧客体験(CX)が向上していくサイクルを実現します。



◆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 喜山 洋子 TEL: 03-3353-4999 メールアドレス: 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(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 694名(542社) 全会員数817名 (2020年10月21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