

2021年5月14日  
公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

## ACAP 2021年度定時総会を開催

～「CXイノベーション」の取組みの具現化と、消費者志向経営を推進～

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、2021年5月14日、2021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。

ACAPは、2021年度の運営基本方針を「消費者志向経営の推進」、「これからの10年に向けた取組みの推進」とし、消費者志向経営の推進、SDGs達成への貢献を図ってまいります。また、環境変化に対応し、持続可能な社会の実現に貢献する「CXイノベーション」の取組みを具体化していくとともに、組織力の強化を図ります。

### 1. 2021年度定時総会を開催

2020年度事業報告、決算報告、2021年度役員が承認され、2021年度事業計画、収支予算の報告がありました。総会後の理事会において、村井正素理事長、坂倉忠夫専務理事が再任され、新役員体制が発表されました。

### 2. 2021年度運営基本方針について

2021年度は、「消費者志向経営の推進」、「これからの10年に向けた取組みの推進」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

消費者に最も近い消費者志向事業者団体として、新たな環境に適応した活動を確立し、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、消費者志向経営の推進、SDGs達成への貢献を図ります。

##### ①会員一人ひとりのレベルアップ

・リアルとオンラインを融合した会員間コミュニケーションの促進、会員ニーズに対応した活動の推進

##### ②会員所属企業・団体への提供価値のレベルアップ

・会員所属企業・団体に提供する情報・知識・機会・ネットワークの多様化・高度化を推進

##### ③啓発・交流活動の充実

・新たな環境に応じ、消費者、行政機関、地方自治体、消費者団体等への情報提供を推進

・さまざまな主体との連携・交流を充実し、一層の相互理解を促進

#### (2)これからの10年に向けた取組みの推進

昨年、創立 40 周年を機に発表した「10年後のありたい姿」に向けて、社会環境の変遷、新たな潮流、消費者意識の変化などを踏まえ、会員の力を結集し、持続可能な社会の実現に貢献する「CXイノベーション」※の取組み

を具体化していくとともに、組織力の強化を図ります。

※CX イノベーション:

CX(顧客体験、Customer Experience)は、商品やサービスの価格、機能性など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、感情的な価値や経験の価値も含めた概念で、顧客の期待を上回る価値の提供を目指すものです。AIなどの先進技術を活用し、リアルとネットの垣根を超えて顧客接点を拡大し、顧客とのコミュニケーションを一層進化させ、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くことを「CXイノベーション」と位置づけ、ACAP が主体となって取組みます。

#### ①新たな取組みの具現化

・研究機能の強化、さまざまな視点をもつ会員の拡大、環境変化への対応力向上

#### 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、収入の多様化・安定化

## 2021年度事業計画

### 【I. 消費者志向経営の推進】

#### 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メール文書作成、難渋クレーム対応、モニタリング&コーチング、メンタルヘルス等、環境変化や会員ニーズに対応した研修の実施]

・WEB研修の拡大・充実

・経営層を対象とする「2022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懇談会の開催

#### 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

(3)啓発コンテンツの新規作成とライブラリー化

・企業のSDGs及びエシカル消費への取組み事例のコンテンツ化

・啓発コンテンツのライブラリー化の検討、定期的なメンテナンス作業

(4)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 東京・大阪での開催

・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

## 4. 消費者問題に関する調査研究

### (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」、「消費者対応部門における高齢者対応研究会」、新設の「CXイノベーション研究会」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

- ・企業における消費者対応体制に関する実態調査の実施
- ・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
- ・「WEB版お客様相談室」のタイムリーな更新

## 5. 提言募集と表彰事業

### (1) 第37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
- ・中学生を対象とする「消費生活に関する作文コンクール」の今後の方向性検討

### (2) 第7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。地方行政や消費生活センターとの連携
- ・受章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を2021年6月号からWEB化することにより、情報発信力を強化。
- ・専務理事のメールニュースによる行政・他団体情報のタイムリーな提供

### (2) ホームページ

- ・会員ページの機能向上 [掲載コンテンツの一層の充実とタイムリーな公開]

### (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
- ・消費者志向経営の推進に向けたツールとしての有効性の認知促進
- ・WEBを活用した施策の実施 [オンライン研修、ネット配信講座等]
- ・規格普及を目的とした解説本発行の検討

### (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に向け、個別相談、講師派遣、出前研修を実施

### (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
- ・支援ツールや情報提供の充実 [「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」等ツールのリニューアルと活用。機関誌FORUMやホームページでの好事例の共有。「よくわかる消費者志向経営」など理解促進資料や社内説明用ツール、社内研修資料の提供]

- ・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についての啓発活動

## 【Ⅱ. これからの10年に向けた取組みの推進】

### 1. 10年後のありたい姿に向けた活動

- ・2030年度までのロードマップ作成
- ・調査・研究機能の強化  
ACAP研究所に「CXイノベーション研究会」を立ち上げるとともに、「グローバル・メディア情報研究会」との連携を検討
- ・CXの理解・浸透とCXイノベーションの考え方の整理  
CXに関する例会等での学びの場の提供、「CXイノベーション研究会」によるACAPとしてのCXの定義とCXイノベーションの方向性研究

### 2. 知名度向上に向けた広報活動

#### (1) マスコミ向け活動

- ・ニュースリリースのタイムリーな配信
- ・2020年度より開始したマスコミ向けメールニュースの適時配信による情報提供、及びホームページへの誘導

#### (2) ホームページの充実

- ・一般向けのページ内容の充実、公益社団法人としての情報発信強化

### 3. 組織基盤の強化

#### (1) 会員拡大活動

#### (2) 組織力の強化

#### (3) デジタル化への対応体制強化

#### (4) 財務基盤の強化

#### (5) 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 メールアドレス: 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・担当者と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(エイキヤップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 672名(531社)。全会員数795名 (2021年4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	<p>【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  <a href="https://www.acap.or.jp">https://www.acap.or.jp</a></p> <p>【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</p>