

2021年度 ACAP 運営基本方針及び事業計画

(2021年4月～2022年3月)

運営基本方針

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達成への貢献を図る。

- (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
 - ・会員が所属企業・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
- (4) 経営層および社会での存在価値の向上
 - ・各取組みを通じ、事業経営および社会に不可欠な役割を担う組織として価値向上を実現

2. これからの10年に向けた取組みの推進

「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、組織力の強化を図る。

- (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

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

- ・例会 東京・大阪・名古屋・福岡での定期開催。WEB 又は WEB とリアル併用にて開催。消費者関連部門にとって関心の高いテーマ、必要な知識習得に繋がるテーマを選定し、内容の更なる充実を図る。
- ・自主研究会（東京 11、大阪 4、中部 1、九州 1 グループ）、及び業種交流会（東京 1、大阪 4 グループ）による活動
- ・消費者対応部門に所属する女性の活躍支援に向けたマインドアップ講座の開催。

(2) 入会後の会員フォロー

- ・新入会員研修会、ミートアッププログラムの開催。動画配信等を組み合わせ、情報提供と価値浸透を図る。

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、難読クレーム対応、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」
- ・消費者関連部門長向け懇談会の開催

3. 消費者啓発活動・交流活動の充実

(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り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 2021年6月号からWEB化。それに伴うWEB FORUMの見直し
- ・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 掲載コンテンツの多様化・充実、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の啓発

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

- ・一般ページの活用 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

- ・新規会員の獲得 例会・研修等のオンライン参加を訴求した入会勧奨、オンラインお試し参加の推進、集中活動の検討
- ・会員の定着促進 例会・自主研究会等への積極的な参加促進
- ・非アクティブ会員への活動参加の働きかけ

(2) 組織力の強化

- ・東西連携の更なる促進 委員会と部会の連携、情報の共有、消費者啓発コンテンツの共有化、例会等の講師選定での連携、東西の枠を超えた活動への参画推進、活動のスケジュール重複化回避
- ・会員交流カフェの強化 より多くの会員が参加できる仕掛け
- ・WEB を利用した会員同士の気軽な情報交換の場の提供の検討
- ・活動運営メンバーの拡大・育成
- ・各組織の活動で取り組んでいる同様なテーマの横串化による連携強化

(3) デジタル化への対応体制強化

- ・ツール・機器の充実
- ・スキルアップとマニュアル化

(4) 財務基盤の強化

- ・期央も含め定期的な決算着地見込みの把握による予算管理の徹底と対応
- ・コロナ禍での収入減に対応すべくコスト削減の徹底
- ・収入多様化や財務安定化に向けた中期的な検討

(5) ガバナンス強化

- ・発信物作成時における外部情報掲載ルールの徹底

以上