

2022年5月16日

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

ACAP 2022年度定時総会を開催

～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～

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2022年5月13日、2022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。

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、「2030年のありたい姿」(*)の実現に向け、2022年度も着実な歩みを進めてまいります。

(*)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」

1. 2022年度定時総会を開催 ～村井正素理事長、坂倉忠夫専務理事が再任

定時総会では、2021年度事業報告、決算報告、2022年度役員が承認され、2022年度事業計画、予算案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. 2022年度の運営基本方針について

「消費者志向経営の推進」、「活動基盤の強化・進化」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

「CX イノベーション」への取り組みを進め、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、消費者志向経営の推進、SDGs達成への貢献を図ります。

(1) CX(顧客体験、Customer Experience)の推進・進化の取り組み

- ・好事例・先進的事例等の研究・共有化により、会員企業の取り組み進化を促進

(2) 事業者への価値提供の一層の推進

- ・会員を通じ、所属企業・団体に提供する情報・機会・ネットワークの多様化・高度化
- ・経営層および社会に向けた情報発信、広報活動の強化

(3) 啓発・交流活動の進化・深化

- ・消費者、消費者団体、行政等への情報提供の進化を図り、環境に応じた啓発活動を推進
- ・さまざまな主体との連携・交流の深化を図り、一層の相互理解を促進

2. 活動基盤の強化、進化

社会環境や消費者意識の変化などを踏まえ、会員の「活動価値」の向上を実現するとともに、持続可能な社会の実現に貢献する組織力の強化を図ります。

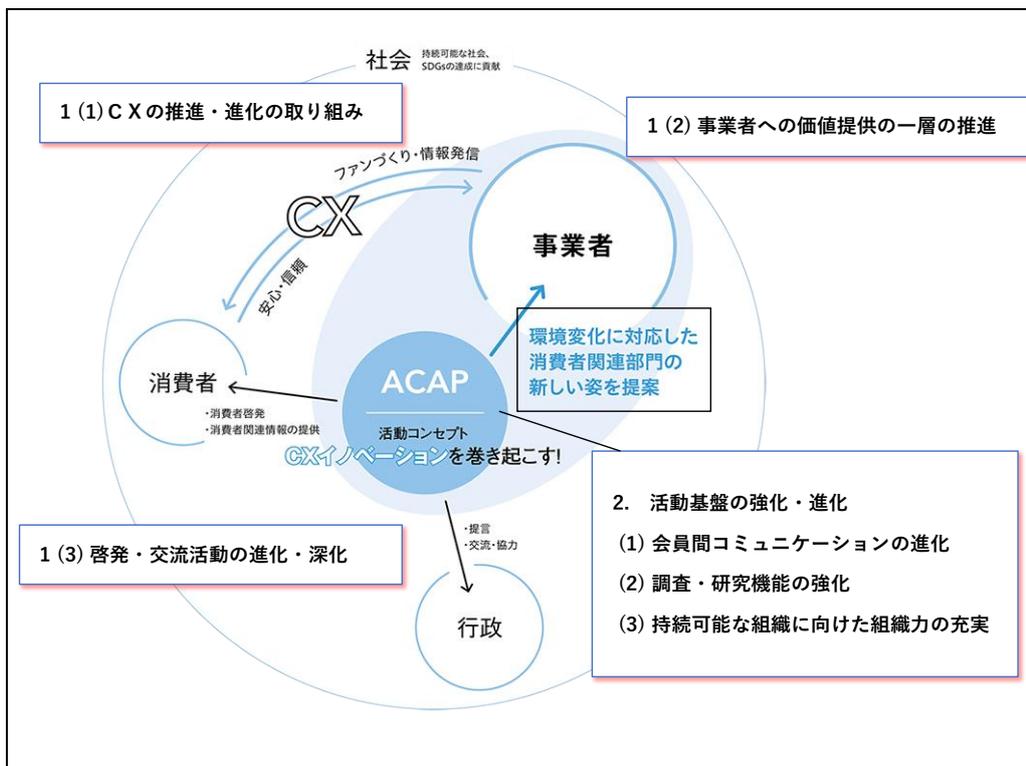
(1) 会員間コミュニケーションの進化

- ・環境変化に適応し、会員ニーズに対応した活動を展開
- ・会員一人ひとりのネットワークを拡大・レベルアップ支援の推進

(2) 調査・研究機能の強化

(3) 持続可能な組織への組織力の充実

- ・活動をともにする仲間を増やす取り組み、次世代を担う会員の運営参画推進
- ・収入の多様化・安定化、環境変化への即応体制の維持



◆ 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 653名 (513社) 全会員数782名 (2022年4月20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) 明治大学経営学部 特任教授
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 https://www.acap.or.jp</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>

◆2022年度事業計画◆

I. 消費者志向経営の推進

1. 会員への提供価値の一層の推進

- (1) 例会・自主研究会等の内容充実
- (2) 入会後の会員フォロー
- (3) 対応困難なお客様対応に関する情報提供
 - ・厚生労働省カスタマーハラスメント企業向け対策マニュアルへの対応 例会や ACAP サロン等での情報提供
 - ・ACAP 編著「相談対応が困難なお客様対応ハンドブック(仮称)」の執筆・発刊と活用

2. セミナー・研修事業

- (1) 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[電話対応スキルアップ、高齢者対応、Eメール文書作成、難渋クレーム対応、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]
 - ・状況をみながら内容やバランスも考え、集合型かWEB型で開催
 - ・経営層を対象とする「2023消費者志向経営トップセミナー」の開催
- (2) 出前授業や講師派遣の実施

3. 消費者啓発活動・交流活動の進化・深化

- (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
 - ・テーマ別展示の提案内容のメニュー化検討
- (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) 啓発コンテンツの作成・充実と整理
 - ・企業の取り組み事例を収集し、SDGs 及びエシカル消費の観点から整理・提案
 - ・定期的なメンテナンス作業
- (4) 第 38 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
- (5) 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（状況みながら検討）
 - ・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
 - ・消費者関連法勉強会の開催
 - ・できるだけ会員参加型方式での開催を検討

4. 消費者志向経営の推進に向けた事業・支援

- (1) 「ISO 10002/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応／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

- ・解説本の活用 2021 年度に発行した、JIS Q 10002 の 2019 年改正(第 3 版)に対応した解説本「ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019 苦情対応マネジメントシステム構築のためのガイドラインと手順」を活用した理解促進、及び 2019 年改正に対応した見直し支援
- ・自己適合宣言企業の情報交換会の開催
- ・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

(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

- ・支援ツールや情報提供の充実 昨年作成した「消費者志向経営推進ステップシート(改訂版)」「よくわかる消費者志向経営」の活用促進。理解促進資料や社内説明用ツールの見直し、情報提供強化
- ・「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
- ・企業の部門長・経営層への働きかけの検討
- ・消費者庁が運営している消費者志向経営推進組織の一員として「消費者志向経営自主宣言・フォローアップ活動」への協力と推進
- ・SDGs、CSV、CX、ESG、EX などの消費者志向経営における位置づけの整理・提示

(4) 第 8 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

5. 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

- ・3 研究会による研究活動
- ・「グローバル・メディア情報研究会」 リモート接客の研究。デジタル化の進展や社会変化を背景に、人による仕事がどのように変化するかを考察
- ・「消費者対応部門における高齢者対応研究会」 高齢者対応の最新事例の収集。地域包括ケアシステム等高齢者の消費生活サポートの取り組みの研究
- ・「CX イノベーション研究会」 CX イノベーションの概念の構築、企業の優良事例の収集と会員への情報発信
- ・例会やホームページ等での活動報告と、タイムリーな成果報告の実施
- ・各組織との連携や研究会相互の連携による活動の充実

(2) 調査活動

- ・2021 年度に実施した「企業における消費者対応体制に関する実態調査」の調査結果の活用
- ・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

6. 広報活動の推進と内外への情報発信

(1) 情報発信・情報提供の充実

- ・機関誌 FORUM2022 年 6 月号から完全 WEB 化し、ホームページの 1 コンテンツとする
- ・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 掲載コンテンツの多様化・充実と、迅速な情報発信

(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

II. 活動基盤の強化・進化

1. 会員間コミュニケーション進化への取り組み

- ・ACAP サロンの定期開催 気軽に参加できる交流と気づきの場の提供
- ・ホームページ会員交流カフェの抜本的見直しを行い、会員間コミュニケーションの深耕につながるホームページ活用を検討

2. 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を意識した活動
- ・CXに関する会員への理解浸透、及びCXイノベーションの定義作成 CXイノベーション研究会によるACAPとしての定義作成と方向性の検討。企業の先進事例の共有
- ・ウイング拡大の考え方の整理とターゲット設定

3. 知名度向上に向けた広報活動

- ・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
- ・ホームページ一般ページの情報充実、鮮度向上

4. 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