

※第3号議案・第4号議案は、理事会の決議事項であり、総会報告事項です。

第3号議案： 2022年度ACAP運営基本方針&事業計画 (2022年4月～2023年3月)

運営基本方針

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、着実な歩みを進める。

※ 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. 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達成への貢献を図る。

(1) CX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る。

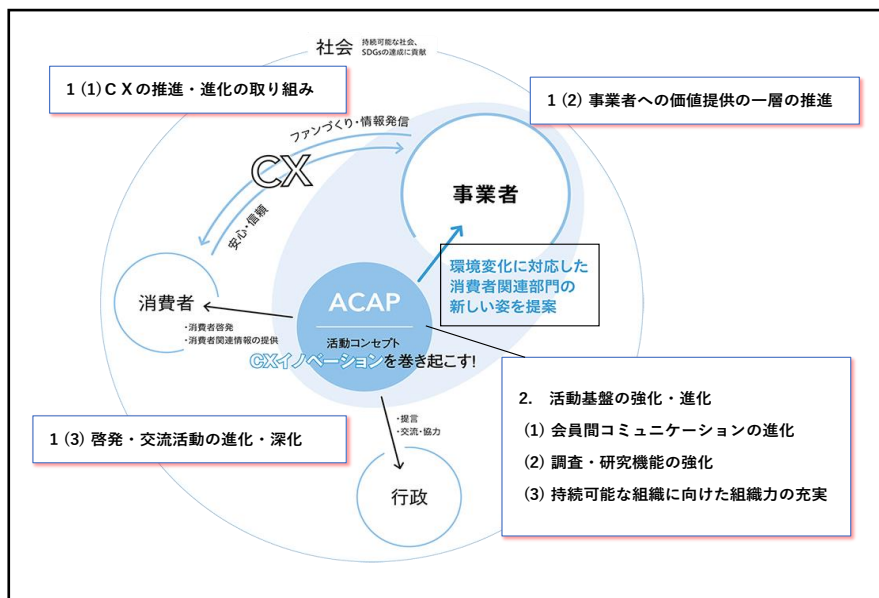
(1) 会員間コミュニケーションの進化

- ・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) 持続可能な組織に向けた組織力の充実

- ・活動をともし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



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

- ・例会 東京・大阪・名古屋・福岡での定期開催。WEB 又は WEB・集合型の併用にて開催。消費者関連部門の方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と内容の更なる充実。意見交換を充実するとともに、参加者同士のネットワーク作りを図る

(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
- ・状況を見ながら、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」

(2) 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

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 ACAP として発信する価値を意識した意見提出

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

- ・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、オープン例会の開催とお試し参加の促進、会員拡大集中月間の設定、ターゲットを絞った勧誘活動
- ・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
- ・新入会員研修会の参加率向上とフォロー
- ・一般会員向けプログラムの実施

(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、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
- ・活動運営メンバーの拡大・育成

(3) 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

(4) 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