

2021年度 ACAP 事業報告

(2021年4月～2022年3月)

概況

2021年度は、「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体」というビジョンのもと、「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」の2点を運営基本方針として活動を展開した。

2020年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響で、年初計画どおり実施できなかった活動もあったが、WEBを使用したオンライン、オンラインと会場参加の併用、動画配信など手法を工夫し、可能な限り活動を展開した。

消費者志向経営に関しては、第7回「ACAP 消費者志向活動表彰」の実施、ISO 10002/JIS Q 10002 普及事業や事業者相談事業の推進、2022 消費者志向経営トップセミナーの開催、ホームページや機関誌 FORUM 等による情報発信、企業向け支援ツールの作成、企業の消費者対応体制に関する実態調査など、消費者志向経営の推進を図った。

研修事業では、新任者・中堅者や管理者等階層別のベーシック研修、及びEメール対応や高齢者対応、難渋クレーム対応など会員ニーズに対応したスキルアップ研修を実施した。

消費者啓発活動では、第37回2021年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰を実施するとともに、講師派遣、コンテンツの充実などを行った。

交流活動としては、消費者庁をはじめとする行政、消費者関連団体等との交流を図り、ネットワークの構築と情報交換、意見交換に努めた。

会員向け活動では、例会の内容充実、新入会員研修等入会後のフォロー活動、メールやホームページによる情報提供強化を行うとともに、会員の気軽な交流の場としてACAPサロンをスタートした。

2020年創立40周年を機に策定した「10年後のありたい姿」を目指し、ロードマップを作成して次年度計画策定に反映するとともに、CXイノベーションの推進に向けCXに関する学びの機会の提供、新たに設立したCXイノベーション研究会を中心にACAPとしてのCXの定義作成を行った。

2021年度は、コロナ禍において、会員及び会員企業や関係団体等のご協力のもと、WEBを中心とした活動や新たな企画を展開するとともに、公益社団法人としての役割を発揮し、消費者志向事業者団体として消費者志向経営の推進と持続可能な社会の構築に向けて貢献した1年であった。

事業別報告

I. 消費者志向経営の推進

1. セミナー、研修事業

(1) 出張講座や講師派遣の実施

①出張講座

・大東文化大学、立正大学、神戸学院大学、甲南大学、昭和女子大学大学院 等

②行政、地方公共団体、消費者関連団体、事業者団体等への講師派遣

・消費者庁、国民生活センター、大阪府、兵庫県、徳島県、福井県、一般社団法人品質

と安全文化フォーラム 等

(2) 企業向けセミナー・研修の開催

- ①消費者対応部門の方を対象とした階層別のベーシック研修（東京4回、大阪1回）
 - ・ 新任者・中堅者研修、相談窓口担当者研修、管理者研修、不安解消研修（うちWEB研修2回）
- ②消費者対応に関するスキルアップ研修（東京11回、大阪7回）
 - ・ Eメール文書作成研修、難渋クレーム法的対応研修、難渋クレーム対応実践研修、電話対応スキルアップ研修、メンタルヘルス研修、高齢者対応研修（うちWEB研修11回）
- ③ISO 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に向けた研修
 - ・ 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構築講座(逐条理解・導入準備コース)(各3回)、社内規程文書化コース(2回)、内部監査員養成コース(2回)、入門コース(2回)、第3版対応再宣言コース(2回)、新任キーパーソンコース(1回)（全てWEB研修）
- ④行政・団体等との共催セミナー
 - ・ 2022 消費者志向経営トップセミナー（日本経済団体連合会・消費者庁と共催、2月、参加者 236名）

2. 消費者教育・啓発への支援事業

(1) 消費者啓発に関する資料展示

- ・ 全国44カ所の消費生活センター・教育機関等にACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを設置・運営

(2) 消費生活展や消費者フェアへの出展・参加、啓発資料の配布

- ①行政や地方公共団体が主催する消費生活展や消費者フェア等に参加・協力し、「消費者の声を活かした製品パネル展示」や消費者啓発資料の展示・配布、オリジナル啓発動画の配信、バーチャル工場見学の紹介等を実施
- ・ 東京都、名古屋市、岐阜市、大阪府、高槻市、神戸市 等

(3) 消費者啓発コンテンツの充実

- ・ 消費者の声を活かした改善事例、及びSDGsやエシカル消費の取組事例の募集を実施
- ・ バーチャル工場見学のメンテナンス実施

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供・情報交換

(1) ACAP研究所における研究活動

- ① グローバル・メディア情報研究会
 - ・ お客様対応部門の職務分担と在宅勤務化に伴う変化、それを担える人材育成に関する研究
 - ・ AIと人による対応品質評価の違いに関する研究。
 - ・ 2020年度成果報告書「コンタクトセンター業務の在宅勤務化とAI活用『在宅勤務導入の手引き』」を公表（4月）
 - ・ 例会での研究活動成果報告「コンタクトセンター業務の在宅勤務化」（9月東京）
- ② 消費者対応部門における高齢者研究会
 - ・ 高齢者等対応の課題と前年度まとめた企業の対応事例のギャップを探った結果をふまえた研究

- ・2020年度成果報告書「高齢のお客さま対応をよりスムーズにするために」を公表（4月）
- ・国民生活センター全国消費者フォーラムでの研究発表（2月）
- ③ CXイノベーション研究会
 - ・ACAPにおけるCXの定義の策定。CXイノベーションの定義の検討。
 - ・例会での研究進捗報告「CXイノベーション研究会の進捗状況について」（10月東京）

（2）調査活動

- ① 企業における消費者対応体制に関する実態調査
 - ・調査実施（9～10月）、調査結果公表（1月）。回答数323社・団体（回答率61.5%）

（3）交流活動

- ① 行政、消費者関連団体等との交流の推進、ネットワーク構築を目的として活動を展開
 - ・消費者庁との月次情報交換会
 - ・国民生活センター相談情報部との交流会（7月）
 - ・経済産業省消費者相談室との交流会（10月）
 - ・高齢者対応交流会（11月）
 - ・全国消費者団体連絡会との交流会（3月）
- ② 行政、地方自治体、消費者関連団体、事業者団体等への委員派遣
 - ・消費者庁、経済産業省、内閣府、消費者委員会、国民生活センター、東京都、大阪府、名古屋市、日本規格協会、消費者教育支援センター 等が主催する委員会や検討会に委員を派遣

4. 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

- ・85作品の応募があり、1作品に最優秀賞「内閣府特命担当大臣賞」、1作品に優秀賞「ACAP理事長賞」、4作品に入選を授与（1月）

（2）第7回ACAP消費者志向活動表彰の募集・表彰

- ・16件の応募があり5活動に「消費者志向活動章」、1活動に「選考委員奨励賞」を授与（2月）
- ・消費者志向活動章：株式会社阿波銀行、サラヤ株式会社、JAMMIN合同会社、ピジョン株式会社、ユニ・チャーム株式会社
- ・選考委員奨励賞：徳島県立那賀高等学校

5. 広報活動の推進と情報提供・情報発信

（1）機関誌FORUM

- ・機関誌FORUMを4回発行（vol. 252～255）
- ・「消費者志向経営トップインタビュー」「Watch the お客様相談室」「私のオフィス紹介」「消費者庁便り」をシリーズで継続掲載。新規企画として「ACAPで活かす・つながり私のキャリア」「委員会・部会・自主研究会活動紹介」「Co★chira」を掲載。有用情報を提供
- ・Vol. 252（6月号）より、冊子ではなくPDF版のホームページ掲載に切り替え

(2) ホームページ

- ・各種の活動や情報について迅速に情報発信。動画配信なども加えた内容の充実
- ・トップページスライダーのタイムリーな更新

(3) パブリックコメントの発信 (6件)

- ・消費者庁「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見 (4月)
- ・消費者庁「消費者基本計画一部改定素案」に関する意見 (4月)
- ・消費者庁「公益通報者保護法第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針案)」等に関する意見 (5月)
- ・消費者庁「消費者契約に関する検討会報告書」に関する意見 (10月)
- ・消費者庁「消費者裁判手続特例法等に関する検討会報告書」に関する意見 (11月)
- ・消費者庁「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン (案)」に関する意見 (12月)

(4) 出版物

- ・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」を編著・発行 (9月、発行 : ACAP、制作 : 一般財団法人日本規格協会)。講座のテキストとして使用するとともに、一般にも販売
- ・「現場責任者のための『相談対応が困難なお客様』対応ハンドブック (仮題)」の制作プロジェクトをスタート (12月)。2022年9月発刊予定 (編著 : ACAP、発行 : PHP 研究所)

6. 消費者志向経営の推進に向けた支援事業

(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」普及促進及び導入支援

- ・規格適合性審査と第三者意見書及び適合性評価報告書の発行 (1社)
- ・自己適合宣言済み企業への規格改正対応社内規程のアドバイスとマネジメントレビューへのアドバイス実施 (3社)

(2) 事業者相談事業

- ・消費者対応の体制整備や機能強化、消費者対応力の向上等について、事業者からの個別相談に対応
- ・事業者6社からの依頼により30回の研修を実施。また、事業者1社からの個別相談に対応

(3) 消費者志向経営の推進支援

- ・「消費者志向経営推進ステップシート」のリニューアル、「消費者志向経営に関する社内研修用資料」の作成等、支援ツールを充実

II. 会員の資質向上

1. 会員の資質向上のための事業

(1) 例会、セミナー等の開催

- ・消費者とのコミュニケーション、消費者志向経営に向けた取り組み、CX向上、SDGs、エ

シカル消費、対応困難者への相談対応、炎上対策、コロナ禍におけるお客様対応体制、在宅勤務体制、ジェンダー問題、消費者基本計画など、消費者関連の各種テーマや課題に関し、行政、企業、有識者等の方を講師に招き例会を開催。WEB、又はWEBと集合の併用により実施。（東京9回、大阪8回、中部3回）

- ・新入会員を対象に消費者対応部門として身に着けるべき基礎知識や企業事例等を学ぶ「新入会員研修」（東4回、西2回）、入会后3年未満の会員を対象に企業事例の学びや意見交換を行う「ミートアッププログラム」（東1回、西1回）を開催
- ・新春講演会を開催（1月、東西）
- ・消費者対応部門に所属する女性を対象とした「マインド・アップ講座」をWEBや動画配信で開催（5回）
- ・一般会員向けにオンデマンド動画配信による情報提供 「緊急事態宣言下でのお客様対応に関するアンケート調査結果」、「企業取り組み事例紹介」、「SDGsの基礎」の全3回

（2）自主研究会・業種交流会活動の実施

- ・東京で11グループ、大阪で4グループ、中部・九州で各1グループの自主研究会を定期開催
- ・東京で1グループ、大阪で4グループの業種交流会を定期開催

Ⅲ. これからの10年に向けた取組みの推進

1. 会員拡大・会員フォロー活動の推進

（1）会員拡大活動

- ・会員のネットワークや出前講座、企業個別相談、他団体や行政からの紹介等を活用した勧誘活動
- ・入会を検討している企業に対し、例会へのお試し参加のお誘い、オープン例会や新春講演会の案内、理事や会員からの概要説明、その後のフォローなど、きめ細かな活動を実施

（2）会員フォロー活動

- ・「新入会員研修」「ミートアッププログラム」をWEBで開催
- ・新入会員へ「ACAPの概要」及び「消費者行政の流れ」の説明動画のオンデマンド配信

2. 会員へのコミュニケーション強化

- ・ホームページ上の会員交流サイト「会員交流カフェ」にて会員同士の交流を推進（毎月投稿募集、18スレッド）。新コーナー「理事のつぶやき」を開始。ニックネーム投稿も可能に変更。
- ・消費者庁などの行政や消費者関連団体の情報を提供する「専務理事のメールニュース」を全会員へ毎月配信
- ・会員の気軽な交流の場としてzoomによる「ACAPサロン」を12月より毎月1回昼休み時間帯に開催（4回）

3. 知名度向上に向けた広報活動の強化

- ・新聞（一般紙）への掲載2回（7月：熊本日日新聞 消費者志向活動表彰募集、10月：読売新聞 消費者問題に関する「わたしの提言」）
- ・ニュースリリースをタイムリーに配信（8本）

- ・マスコミ向けメールニュースの配信（1回）

4. 2030年のありたい姿に向けた活動

（1）2030年に向けたロードマップ

- ・2030年のありたい姿に向けたロードマップを策定し会員に公表
- ・ロードマップに沿った次年度計画の策定

（2）CXイノベーションの推進に向けて

- ・CXイノベーション研究会を立ち上げ、ACAPとしてのCXの定義の策定、CXイノベーションの概念の研究
- ・例会においてCXに関する有識者の講演や先行企業の取組事例紹介を実施

5. 持続可能な組織基盤の強化

（1）予算管理の徹底と財務基盤の確立

- ・予算管理を徹底し、理事会・監事会において年度決算着地見通しを定期的に確認
- ・期央着地見通しを各組織毎に作成・集計して全体把握を行い見直しや対策を実施

（2）適切な組織統治

- ・公益社団法人として適切かつ円滑な運営を目指し、必要に応じて規程や規則等の改正を実施
- ・外部への発信物作成時における外部情報掲載ルールの運用徹底

（3）新型コロナウイルス感染症拡大への対応

- ・活動： 緊急事態宣言発令期間、まん延防止等重点措置発令期間、一般感染期の3つに分けた基本方針を策定。緊急事態宣言中は、対面の活動を中止し完全にWEBで実施できる活動のみを開催
- ・事務局体制： 職員の在宅勤務体制・環境を整備し在宅勤務を推奨。会議室使用人数の制限。緊急事態宣言下では職員は基本在宅勤務とし、大阪事務所はクローズした
- ・リスク管理： 職員や活動参加者が感染者や濃厚接触者になった場合の対応ルールを直近の行政の対応に合わせて改定

以上