

ACAP 2023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、さまざまな環境に対応できる活動を確立～

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2023年5月12日、2023年度定時総会・理事会を開催し、村井正素理事長が再任されるとともに、齊木茂人氏が新たに専務理事に選任されました。

消費者に最も近い消費者志向事業者団体として、さまざまな環境に対応できる活動を確立し、「2030年のありたい姿」(*)の実現に向け、2023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. 2023年度定時総会を開催 ～村井正素理事長が再任、新専務理事に齊木茂人氏が選任される

定時総会では、2022年度事業報告、決算報告、2023年度役員が承認され、2023年度事業計画、予算案が報告されました。総会後の理事会では、村井正素理事長が再任され、坂倉忠夫専務理事の任期満了による退任に伴い、新専務理事として齊木茂人氏を選任し、新役員体制が承認されました。また、坂倉忠夫氏を顧問に選任しました。

2. 2023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」への取り組みを中心に、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・深化の取組み

- ・消費者と事業者の双方向のコミュニケーション進化・深化への貢献
- ・消費者関連部門のDX、デジタルと人の最適な融合を意識した取組みを推進

(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
- ・消費者志向の取組みを幅広く、多くの事業者に発信し、共有を推進

(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深化への取り組み

- ・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・レベルアップの支援推進
- ・活動、取組み、調査・研究結果などの発信強化により、理解・共有を促進

(2) 調査・研究機能の強化

(3) 持続可能な組織へ向けた組織力の充実

- ・活動をともにする仲間を増やす取組み、次世代を担う会員の運営参画推進
- ・収入の多様化・安定化、環境変化に対応する運営を継続

◆新専務理事プロフィール

齊木 茂人(さいき しげと)

1985年	日本ハム株式会社入社 業務用営業を経て、お客様サービス部に10年半勤務。お客様サービス部長などを歴任
2019年	日本ハム株式会社退職
2020年	独立開業。苦情対応、消費者志向経営の推進に向けた企業支援を実施
2018年	公益社団法人消費者関連専門家会議 理事 西日本支部長
2021年	公益社団法人消費者関連専門家会議 事業者相談事業グループリーダー
2023年5月	公益社団法人消費者関連専門家会議 専務理事



*顔写真は、下記の問い合わせ先にご連絡いただければ別途お送りいたします。また、個別の取材にも応じますので、詳細は事務局長までご連絡願います。

◆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.or.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 の頭文字を取り、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 648名(506社)。全会員数772名 (2023年4月19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	川口 康裕 (かわぐち やすひろ) 中央大学総合政策学部 特任教授
所在地等	【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 【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

◆2023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) 悪質クレーム対応に関する情報提供・支援
 - ・ACAP編著「現場責任者のための悪質クレーム対応実務ハンドブック」の活用。本の紹介、本の内容を活かした悪質クレーム対応の研修や出前講座の実施
 - ・例会やACAPサロン等での情報提供

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、高齢者対応、Eメール文書作成、難渋クレーム対応、コーチング等環境変化や会員ニーズに対応した研修の実施
 - ・内容や状況を考慮し、集合型とWEB型をバランスよく開催
 - ・諸経費の高騰に対応するため、研修受講料金の改定を行うとともに、研修内容の一層の充実を図る
 - ・経営層を対象とする「2024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
 - ・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
- (4) 第39回「ACAP消費者問題に関する『わたしの提言』」の募集・表彰
 - ・応募者のすそ野拡大に向けた周知方法の検討
 - ・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
 - ・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/JISQ 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。解説本の増刷の検討。
 - ・ISO 10002/JIS Q 10002自己適合宣言済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規格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
 - ・消費者志向経営に関するアンケート2022調査結果の活用 「消費者志向経営推進ステップシート」の活用促進。現状の課題分析と会員への情報提供強化
 - ・企業の部門長・経営層への働きかけの検討
 - ・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
- (4) 第9回「ACAP消費者志向活動表彰」の募集・表彰
 - ・応募促進 地方行政や消費生活センターとの連携による地方への拡大促進。会員への応募・他薦の協力依頼
 - ・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 「リモートやアバターによるお客様対応」をテーマに、具体的な事例収集に注力する
 - ・消費者対応部門における高齢者対応研究会 「事業者における超高齢化社会でのありたい姿を考える」をテーマとする
 - ・CXイノベーション研究会 「ACAPとしてのCXイノベーション」を定義し公表する。並行して、会員企業の事例を収集し、情報を共有する
 - ・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同士の連携による活動の充実
 - ・研究所の今後の方向性やビジョンについて検討
- (2) 調査活動
 - ・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・改訂

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
 - ・ホームページ会員ページ 会員満足及びコミュニケーションの向上につながる有益な情報発信。

掲載コンテンツの多様化・充実と、タイムリーな公開

- ・FORUM ホームページの1コンテンツとして内容を充実しユーザー数向上を目指す
- ・専務理事のメールニュースによる行政・消費者関連団体情報のタイムリーな提供

(2) 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

(3) 会員及び社会に対する情報発信強化

- ・理事会にて、SNSなど情報発信の多様化を含めた新たな広報活動について検討

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
- ・会員間コミュニケーション強化により会員間の自発的な交流を支援
- ・会員同士で情報を提供しあう機会・雰囲気醸成

2. 2030年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
- ・2025年「ACAP EXPO（仮称）」に向けた検討開始
- ・CXイノベーションの定義作成と会員への理解浸透。CXイノベーション研究会によるACAPとしての定義や概念の作成と公表。企業の先進事例の共有
- ・ウイング拡大の考え方の整理

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、鮮度強化

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) ホームページのセキュリティ強化
 - ・セキュリティ環境、及び保守体制の強化
- (5) ガバナンス強化
 - ・個人情報管理の徹底、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