

## 第9回ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」 ～本業を通じ社会課題の解決を目指す5つの活動に授与～

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP)は、第9回「消費者志向活動章」を5つの活動に対して授与することを決定し、3月8日に発表、表彰式を執り行いました。

ACAPは、消費者志向経営の推進支援を目的とする「ACAP消費者志向活動表彰制度」を2015年に創設し、毎年、企業・団体等が行う活動で、消費者志向経営を推進または支援する観点から称賛に値するものに、「消費者志向活動章」を授与しております。

今後も、消費者志向経営推進の一助となることを目指し、本表彰事業に取り組んでまいります。

### 1. 消費者志向活動章 活動内容・受章者

(五十音順)

活動名 (企業団体名)	世の中の子育てを応援する活動  (江崎グリコ株式会社)
【活動内容】	子どもの近くにいるみんなで、その成長を育む世の中にしたいと立ち上げた「Co 育て PROJECT」。日本初の乳児用液体ミルクを開発販売。「Co 育て」ノウハウを無料で提供している「Co 育てアプリ」は、延べ 34 万人以上が利用。行政や他企業とも連携し、「Co 育て」の取り組みを推進している。社内では、男女とも育児に参加できる環境と制度を整え、男性の1ヶ月育児休暇取得率は2020年度以降3年連続100%。お客様相談センター内に「子育て相談室」を設立し、管理栄養士や小児科医が無料で年間300件を超える相談を受け付けている。
【評価ポイント】	自社製品の普及と啓発活動が多面的、有機的に連動し、着実な成果が見られる優れた取り組みである。国内初の液体ミルクの開発販売は、画期的で社会的意義も大きい。行政や他企業など社外と連携している点でも、更なる社会的な広がりが期待できる。
活動名 (企業団体名)	TUK Link Project  (東洋羽毛工業株式会社)
【活動内容】	羽毛に関する事業を持続可能に循環させていくため、全てのステークホルダーとSDGs達成のための具体的なアクションを起こすプロジェクトを、2019年にスタート。自社製品に限定せず中古羽毛を回収し、独自技術によってリサイクル羽毛を精製、製品化。相模原市など地元自治体や赤い羽根共同募金や取引先等の宿泊施設などとも連携し事業を推進している。中古羽毛の引き取り枚数は約61,000枚、リサイクル羽毛の使用量は約90,000kg(いずれも2019年3月～2023年8月)。取り組みを通して、羽毛リサイクルについての消費者啓発の推進と羽毛製品の100%リサイクル化を目指している。
【評価ポイント】	自社の技術や特性を活かした、廃棄物問題解決に向けた有益な取り組みである。地元自治体や取引先、各団体などさまざまなステークホルダーと独自のネットワークを作り取り組んでおり、今後の広がりを期待するとともに、好事例として多くの事業者と共有したい。

活動名 (企業団体名)	お客様の不安を解消し、リフォーム業界の信頼向上を図る取組み (TOTO株式会社 住宅リモデル相談室)
<p><b>【活動内容】</b></p> <p>住宅リフォームに対するお客様の不安や不満を解消し、リフォームしやすい環境を整えるため、2018年「リモデルあんしん宣言」を業界内外に宣言。合わせて住宅リフォームについてなんでも相談できる「住宅リモデル相談室」を開設し、電話やメールで対応、状況によっては現地訪問も行い、お客様の問題解決をサポート。また、全国約700のリフォーム業者に工事範囲別価格を調査し、リフォームの適正価格の目安として自社ホームページで紹介。相談室に寄せられたお客様の不安やトラブルを実例集にまとめ、リフォーム業者への配布や講習会を実施し、リフォーム業界全体のお客様対応品質の向上を図っている。</p>	
<p><b>【評価ポイント】</b></p> <p>市場価格がわかりにくいという住宅リフォームに対する消費者の不安感を和らげ、トラブルの未然防止にもつながり、消費者にとっても心強い。また、業界の改革を推進、業界全体の発展も意識した取り組みは素晴らしく、他社への展開も期待したい。</p>	
活動名 (企業団体名)	『明治安田発案のサウンドアーチー声の架け橋』展開の取組み (明治安田生命保険相互会社)
<p><b>【活動内容】</b></p> <p>「聴こえ」に悩みを持つ人は多く、自社シニア職員の発案により製品化した音声明瞭器「サウンドアーチ」をコミュニケーションセンターに設置し、「聴こえ」に悩むお客さまに寄り添った電話対応を実践した。アンケートでは、ご高齢のお客さまの約8割が「聴こえやすくなった」、コミュニケーターも約9割が「会話が通じやすくなった」と回答。「ストレスが減った」、「やりがいを感じる」といった前向きな意見も多数あり、従業員エンゲージメントも向上した。連携協定を締結している地方自治体にも機器を提供し、社会課題の解決に協働で取り組んでいる(2023年9月時点で276自治体に寄贈)。</p>	
<p><b>【評価ポイント】</b></p> <p>従業員の発案からの機器開発、コールセンターに機器を設置し「聴こえ」について話し手側で改善に取り組んだ点など独自性が高い。高齢化が進み「聴こえ」に悩みを持つ消費者の増加が想定される中、機器の寄贈を通して自治体と協働で課題に取り組む姿勢も素晴らしい。</p>	
活動名 (企業団体名)	1人1人の想いも大切に『お客様の声からうまれた取組み』 (株式会社ローソン CS推進室)
<p><b>【活動内容】</b></p> <p>お客様の声から改善したさまざまな商品やサービスがある中で、そうした商品やサービスについてお客様と共有し、お客様とのつながりを形にし、一緒により良くしていきたいという想いから、2022年1月より「お客様の声からうまれた取組み」をホームページに掲載。たとえ1件のお客様の声でも、改善が必要と判断した内容について、スピーディに改善アクションを実行し、お客様に伝える仕組みを構築した。代表的な事例を2022年1月から2023年8月までに57件紹介。サイト閲覧数は開設当初の2.1倍、33,024回となり、取組みを支持する声はSNSでも寄せられている。</p>	
<p><b>【評価ポイント】</b></p> <p>消費者との双方向コミュニケーションを大切にし、改善した結果を共有することは、消費者の満足度向上につながる。多くの事例をわかりやすく伝えている点もよい。消費者対応の基本に立ち返る活動で、多くの企業で共有したい取組みである。</p>	

## 2. 募集・選考の概要

(1) 募集期間 2023年6月16日～9月29日

(2) 表彰の対象 企業・団体、または個人

(3) 対象となる活動

- ・消費者の自立を支援する活動
- ・健全で安全・安心な消費生活の実現に向けた活動
- ・消費者と企業等の信頼関係向上に向けた活動
- ・消費者市民社会の形成に貢献する活動
- ・消費者も参画した持続可能な社会に貢献する活動

(対象となる活動期間は、表彰を行う事業年度の4月1日を基準とし、過去5年以内のもの)

(4) 選考委員

選考委員長	山田 昭典氏	独立行政法人国民生活センター 理事長
選考委員	細川 幸一氏	日本女子大学 家政学部教授
	郷野 智砂子氏	一般社団法人全国消費者団体連絡会 事務局長
	楯 美和子氏	一般社団法人日本経済団体連合会 消費者政策委員会 企画部会長
	村井 正素	公益社団法人消費者関連専門家会議 理事長

(5) 応募件数 17件

3. 後援 消費者庁、一般社団法人日本経済団体連合会

\*選考結果は当会ホームページで掲載しています。

<https://www.acap.or.jp/activity/consumer-oriented-management/acapsho/result/>

以上

### ◆参考

#### 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(昭和55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643名(498社)。全会員数768名 (2024年2月21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	<b>【事務局】</b> 〒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 <a href="https://www.acap.or.jp">https://www.acap.or.jp</a> <b>【大阪事務所】</b> 〒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