

## 4月東京例会 報告

- ◆ 日 時            2026年4月23日(木) 13:30 ~ 16:30
- ◆ 参加人数        会場:44名、WEB:81名
- ◆ 場 所            国立オリンピック記念青少年総合センター



第1部	
テーマ	2025年度東京自主研究会・業種交流会成果報告会（前半）
講師	東京の各自主研究会、業種交流会グループリーダー
内容	東京1G「リスク・マネジメントの研究」 東京2G「消費者対応部門のあり方の研究」 東京3G「消費者行政に関する時流テーマの研究」 東京4G「お客さま対応の事例研究」 東京5G「アクティブシニア社会に向けての商品・サービスの研究」 東京6G「顧客接点業務でのコミュニケーションの研究～“スキル”と“マインド”からのアプローチ～」 東京7G「AIを中心に、お客様相談室の未来実験」

第2部	
テーマ	2025年度東京自主研究会・業種交流会成果報告会（後半）
講師	東京の各自主研究会、業種交流会グループリーダー
内容	東京8G「消費者関連法の研究」 東京9G「CS(顧客満足)・ES(従業員満足)に関する研究」 東京10G「より良い人間関係の構築をめざす研究～円滑なコミュニケーションを図る」 東京12G「消費者関連部門を取り巻くステークホルダーの対応研究」 東京13G「消費者信頼を支える組織文化の研究」 流通・サービスG

全体講評	
講 師	ACAP 坂田祥治理事長
内 容	<p>各グループの活動が、活気に満ちて、現代社会の実情と真摯に向き合った探求の場として、各グループが社会にとって価値のあるテーマに真剣に取り組んでいただいていると感じました。以下の3点がまとめとなります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企業と社会の関係性を根幹・根源から問い直す活動 (1, 5, 8, 12, 13G)</li> <li>2. 日々の業務に直結するスキルと知識を多角的に取り上げる活動 (2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10G)</li> <li>3. 特定の業種・課題に的を絞って専門的集団として掘り下げる活動 (3, 4, 流通サービス G)</li> </ol> <p>本日発表の各グループの活動を点としてではなく、線、面につなげて俯瞰してみると、AI、事例、心理学、高齢者配慮、法順守、リスク管理、社会との関係性を問い直しながら、信頼される組織文化を作る事につながっていると感じました。26年度も多くの皆さんが成長し、ACAP 全体そして社会をより良く変えていく力になっていくことに期待したいと思います。</p>

所 感	
<p>ACAP は自主研究会・業種交流会があり、東日本では現在 14 のグループが活動中である。上記各グループのテーマのように多種多様な研究活動をしていることが理解できる内容であった。各グループへの参加を通じて、お客様への対応方法、高齢化社会への対応方法や心理学、関連行政や関連法案への理解を深める等、自社の相談室のレベルアップ、社内での相談室の地位向上に繋げることが可能になると思われる。</p> <p>東京例会だけでなく、会員が積極的に自主研究会・業種交流会に参加して他社とのネットワークを作ることは、自社の悩み解決等を進められるメリットがある。お試し参加制度があるので、是非、自社の課題解決にあった内容のグループへお試し参加をして実感していただきたい。</p>	

参加者の声（アンケートからの抜粋）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ACAP 正会員として活動開始した頃は、自主研究会がどのようなものなのか、イメージができていませんでした。本日、全ての活動報告を聞いてより理解が深まりました。</li> <li>○ どの研究会の研究内容も、普段の業務ではなかなか取り組めないが組織として今後対応しなくてはいけないものばかりで、自社がいつか取り組むことになった場合に頼れる先があると感じた。</li> <li>○ 自主研究会グループごとのメンバー構成（業種、年齢など）や活動内容（拠点、方法、頻度）などがあれば選定の参考になると思いました。</li> </ul>	