

消費者とのコミュニケーションによる 成長可能性

～なぜ今消費者とのコミュニケーションが必要なのか～

2021年

8月24日（火） 13:30-15:00

オンライン（Microsoft Teams）

※オンラインでの参加が困難な方のために聴講会場（詳細裏面）を設置します

参加費無料

定員150名

消費市場（BtoC市場）では、**非接触型取引**への移行、**ネット取引**や**SNSの活用**、**キャッシュレスの拡大**等、かつてない大きな変化が生じています。

こうした中で企業が持続的に成長するためには、**消費者と適切なコミュニケーションを取りながら事業展開を進める**ことが、これまで以上に重要になっています。

そこで今後、消費者とのコミュニケーションについて取組を検討している、あるいは充実させていこうと考えている企業の皆様を対象に、**消費者とのコミュニケーションを取り巻く最新情報や事例**をご紹介します。

申込締切

8月20日（金）

プログラム

13:30 開会挨拶

九州経済産業局産業部長 原 正

13:35 セミナー及び取組趣旨説明

13:45 **消費者・事業者間のコミュニケーションについて**
経済産業省

商務・サービスグループ消費経済企画室



消費者による意見発信方法の変化、企業によるSNSや口コミへの対応状況等、消費者・事業者間のコミュニケーションを巡る状況や論点について紹介します。

14:05 取組事例の紹介

事例1 霧島酒造株式会社

品質保証部お客様相談室

室長 谷口 幸子 氏



これまでの取組（相談室開設やSNSの活用）や、お客様の声をどのように集め、社内でのどのように活かしファンづくりを目指しているのか等をお話いただきます。

事例2 株式会社シアーズホーム

CS推進部CS企画課

主任 上野 威史 氏



住宅業界での消費者とのコミュニケーションを取り巻く環境の変化、その状況下での消費者との距離感を大切にしていくなでの考え方等をお話いただきます。

15:00 閉会

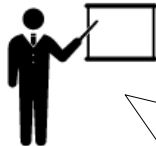
各講演のサマリーやお申し込み方法等は裏面をご覧ください

主催 九州経済産業局

後援 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

消費者・事業者間のコミュニケーションについて

経済産業省 商務・サービスグループ消費経済企画室



SNSの発展等のツールの変化や、商品・サービスの多様化、消費者の消費行動の変化等により、事業者と消費者とのコミュニケーションの在り方は大きく変化してきました。

経済産業省で昨年度実施した調査及び検討会の結果を元に、消費者が商品・サービスに対して意見を発信する方法の変化、企業によるSNSや口コミへの対応状況等、消費者・事業者間のコミュニケーションを巡る状況や論点について紹介します。

取組事例の紹介①

霧島酒造株式会社 品質保証部お客様相談室 室長 谷口 幸子 氏

1916年（大正5年）の創業以来、都城の地で九州産のさつまいもを使った「黒霧島」をはじめとする本格芋焼酎の製造・販売を行っている霧島酒造。消費者とのコミュニケーションは相談室開設に始まり、2017年からLINEを使ったキャンペーン開始を皮切りに、各種SNSの活用へ。お客様の声をどのように集め、社内でどのように活かしファンづくりを目指しているのか、お客様相談室の日常を交え成功、失敗事例とともにご紹介します。



取組事例の紹介②

株式会社シアーズホーム CS推進部CS企画課 主任 上野 威史 氏

情報収集の中心がWEBとなり、住宅購入層の若年化に伴う中、いかにして消費者に興味を示して頂くか、また、消費者との繋がりを保ち続ける事を第一に、我社は日々取り組んでいます。実際に消費者の声を直接拾い上げ、そこで得た知識や経験を生かして、日々改善や対策を行っております。

住宅業界での消費者とのコミュニケーションを取り巻く環境の変化、その状況下での消費者との距離感を大切にしていく上での私なりの考えを、皆様へお伝え出来ればと思います。



お申し込み方法 ■ 締切 8月20日（金）

下記要領にて締切までに申込先メールアドレスまで電子メールをお送りください。

※受付後、翌日（土日祝除く）までに返信しますので、返信がない場合はお問い合わせ先まで電話でご連絡ください。

【申込要領】

- ・メールの件名（タイトル）は「8月24日セミナー申込み」にしてください。
- ・メール本文に、①～⑥（⑥は希望する場合のみ）を記載してください。
- ・申込先メールアドレス kyushu-shokeika@meti.go.jp へ送信してください。

◎記載事項

- ①所属企業（団体）名・部署名、②役職・氏名、③当日の参加URL案内用のメールアドレス、
- ④連絡用メールアドレス（③と異なる場合のみ）、⑤電話番号、
- ⑥聴講会場での参加を希望する方はその旨（聴講会場は先着10名程度）

※ご提供いただいた個人情報は、主催者（九州経済産業局）が本セミナーの開催およびセミナー開催後のフォローアップ（アンケート調査、ヒアリングの実施）においてのみ使用し、その保護に万全を期すとともに、ご本人の同意なしに第三者に開示、提供することはありません。なお、ご提供いただいた情報のうち、所属企業（団体）名のみ、講師と共有しますので予めご了承ください。

※Microsoft Teamsでは、入室時に設定した名前が画面に表示されます。個人情報保護の観点から、セミナー当日は公表可能なもの（例：企業（団体））を名前として設定してください（参加URLをご案内する際にも改めてご案内いたします）。

オンラインでの参加が 困難な方のための聴講会場

九州経済産業局 第3会議
福岡市博多区博多駅東2-11-1
福岡合同庁舎本館6階 ※最大10名程度（先着順）

お問い合わせ先

九州経済産業局産業部消費経済課
（担当：吉山、本田）
電話 092-482-5459
メール kyushu-shokeika@meti.go.jp