

「BtoC市場の好循環推進セミナー」 開催概要報告

- 消費市場における消費活動と事業活動の好循環創出・推進に向け、取組の参考となる学びや気づきの契機とするため開催。
- 消費市場においてプレイヤーとなる消費者や事業者、関係団体等を主な対象として、事業者による消費者とのコミュニケーションの好事例や消費者志向経営を推進する取組等を紹介。

概 要

日時 2023年10月30日（月）13:30-15:30

開催方法 オンライン【Microsoft Teams】

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）

参加者数※ 30名

（講師、事務局除く）

※当日最大聴講人数

プログラム

13:30 開会 九州経済産業局産業部長

13:35 取組事例の紹介

事例 1

『遠隔操作の新たなコインランドリー事業にアプリ導入で顧客の利便性を向上』

WASHハウス株式会社

執行役員 経理部部長 永澤 秋二 氏



事例 2

『品質の相談やお客様の声には迅速に対応』

株式会社ふくや

品質保証室 お客様サービス室 船原 智子 氏



活動紹介

『ACAP九州地区部会の活動』

ACAP九州地区部会長 笠井 浩二 氏



15:30 閉会

参加者からのコメント

（※感想の一部を抜粋、加工）

- ・IT化により、顧客の利便性の向上や、顧客に寄り添ったサービスを提供されていることなど、当社でも参考にしたい新たな取組を知ることができた。
- ・自社アプリを活用した広報、利用者の行動を踏まえたダイレクトマーケティングによる販売促進など効率的かつ戦略的であり、他社の参考になる。洗濯中の顧客に対し近隣店舗のクーポンを配信する仕組みや、無料化に向けた実証実験に関心を持った。
- ・顧客の声に対する質の高い対応姿勢と、それを維持する社内体制について、大変参考になった。特に、顧客の声を全社員で共有する取組は感動した。
- ・ACAPの活動は、顧客対応に携わる企業人が互いに相談できる場として興味深く感じた。
- ・他業界の企業の取組については、これまで知る機会もなかったため、視野が広がるとともに、今後の自社の取組についても、柔軟に考える機会となった。
- ・顧客の信頼を得た企業を周知することは、消費者と企業と双方にメリットがあると感じた。
- ・斬新なアイデアで業績を伸ばしている比較的新しい企業と、戦後まもなくの創業で完全に市民権を得た商品を製造販売する企業の取組事例は、ある意味対極に位置するように思えるが、顧客に寄り添うスタンスという部分では共通していると思った。企業にとって大事な部分を再確認させていただいた。