

# セミナー「信頼できる消費市場の成長に向けて」 開催概要報告

消費市場における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、グローバルな視点からの国内外の消費市場を取り巻く最新情報・動向の分析や、事業者による消費者とのコミュニケーションの好事例等の紹介を通じ、取組の参考となる学びや気づきの契機とするため開催。

## 概 要

## 参加者からのコメント

(※感想の一部を抜粋、加工)

**日時** 2022年12月2日（金）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）

## プログラム

13:30 開会 九州経済産業局産業部長

13:35 講演「世界と日本の消費者と政策」

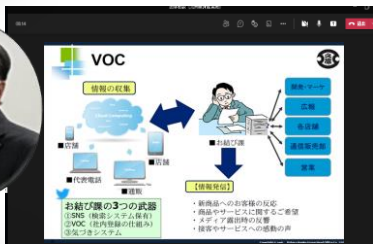
経済産業省 商務・サービスグループ参事官室  
消費者政策分析官 谷 みどり 氏



14:30 取組事例の紹介

**事例1「SNSでのつぶやきにダイレクトに対応。  
全国のスタッフの声を集約」**

株式会社久原本家グループ本社  
経営管理本部総務部 参事 水竹 浩 氏



**事例2「社内外と連携した  
顧客対応マニュアルの進化について」**

高橋酒造株式会社  
お客様創造本部 本部長 久保田 一博 氏



- データ関連が非常に勉強になり、また、身近な例を出されていて、とてもわかりやすかった。
- 世界と日本の消費市場の現状、男女比などのデータから、消費者の傾向を知り、今後どのようなコミュニケーションが必要か改めて考えることができた。
- 信頼できる市場を築くことが国の繁栄につながる、そのための消費者の役割は大きいと感じた。
- 顧客だけでなく社員や家族、取引先、地域を含むすべての方々を大切にされている姿勢、迅速な対応や手紙・カードなど消費者とのコミュニケーションを徹底して行っていることが参考になった。
- SNSを情報発信だけでなく、顧客からの声をキャッチするツールとして有効活用するなど、消費者に寄り添った企業の対応に感動した。
- マニュアル整備など地道な取組から、顧客ニーズを実現するアイテムを作成するなど、消費者と現場の人とをつなぐ各取組がとても参考となった。
- 顧客の声を商品改善につなげる行動をとられており、まさに消費者から信頼される市場を形成している企業だと感じた。