

企業の持続的成長と企業価値の向上 ～消費者志向経営による効果～

主催：独立行政法人国民生活センター

協力：公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

国民生活センターでは、お客様相談室など消費者担当の企業職員だけでなく、企業職員全体を対象とし、消費者志向経営、消費者関係法令や消費者に関連する制度の理解を促進するため、タイムリーなテーマを設定し、研修を実施しています。今回は「消費者志向経営」に焦点を当て、消費者関連部門での業務に取り組む上で活用することのできる知識・情報を習得するための研修を実施いたします。

日 時：1回目：平成30年1月30日（火）～31日（水）2日間

2回目：平成30年3月7日（水）～8日（木）2日間

（1回目・2回目いずれも開講日 13:30 から 閉講日 15:00 まで）

会 場：国民生活センター 相模原事務所研修施設

神奈川県相模原市中央区弥栄3丁目1番1号

（JR横浜線「淵野辺駅」から徒歩20分または神奈川中央交通バス「弥栄」徒歩5分）

http://www.kokusen.go.jp/hello/map_sagamihara.html

対 象：本講座に関心をお持ちの企業職員の方。

ただし、全日程に参加できる方に限ります。

定 員：各回72名

受講料等：・受講料…9,000円（税込）

・懇親会費…2,000円（税込）※軽食、飲み物

・宿泊料…1泊：3,830円（税込）

・食 事…朝食350円、昼食550円（税込）

（例）宿泊、懇親会、朝食、昼食を申込んだ場合…総額15,730円（税込）



懇親会の様子

《宿泊施設》

TV・Wi-Fi、
バス・トイレ完備
シングルルーム
（72室）



《カリキュラム概要》

1日目

- ・【講義】消費者志向経営についてー持続可能な社会とは何か 企業に求められるものー

SDGs（持続可能な開発目標）を踏まえた企業における消費者志向経営とは何か、消費者への情報提供の充実や双方向の情報交換、消費者・社会への要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発に取り組むに当たってのポイントを紹介します。

【1回目】株式会社大和総研調査本部主席研究員 河口 真理子

【2回目】元株式会社資生堂監査役 高山 靖子

- ・【講義】消費者志向経営推進組織の活動について

平成28年10月より募集を開始した「消費者志向経営推進組織」の消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の現状や参加企業の対応についての講義となります。

消費者庁消費者調査課

- ・【講義】リスク管理が企業の成長へつながる

実際に企業で起きたトラブルによる危機管理の在り方や、社内コンプライアンス意識の向上によるリスクの軽減などについて、法的な側面も含め、企業のリスク管理について学びます。

弁護士 五味 祐子

- ・懇親・意見交換会（任意参加）

2日目

- ・【講義】対応困難者に対するポイントー消費者心理を理解するー

対応が難しい消費者についてのその心理を学び、対応の仕方を学ぶとともに、対応困難者に対応している社員へのメンタルヘルスなど、社内での必要な対応について学びます。

国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 新明 一星

- ・【講義・グループワーク】消費者とのコミュニケーションについて

企業が消費者とのコミュニケーションの一層の深化を図ることは、消費者志向経営の柱の一つとなる。消費者対応のポイントや消費者とのコミュニケーション方法について、近年の実態も踏まえて講義いただき、今後の業務の参考となる情報を習得するとともに、グループに分かれて消費者志向経営と消費者とのコミュニケーションについて議論をし、講評を得ることとします。

公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）

※ 講師の都合等により講師や講義順等を変更する場合があります。

《受講方法》

- ・ 受講申込 下記ウェブサイトの申込フォームよりお申込みください。

<http://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

- ・ 締切 1回目:平成30年1月16日(火) 2回目:平成30年2月20日(火)
- ・ 備考 申込順に受け付けます。なお、受講申込者が予定人員を超過する場合は、締切り前であっても受講をお断りする場合がありますので、あらかじめご了承ください。

業務に必要な新しい知識が学べる！

消費者を取り巻く動向がわかる！

異業種の方と交流できる！

＜お問合せ先＞

独立行政法人国民生活センター
教育研修部教務課

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

TEL: 03-3443-6207

FAX: 03-3443-6201