

事業委員会主催「第31回 消費者問題懇話会」報告

3月3日(水)、「第31回消費者問題懇話会」をドーンセンターにて、「消費者に信頼されるコミュニケーションとは」をテーマに、企業の皆様(17社19人)との意見交換も含めて開催しました。(参加者合計30人)

三沢支部長の主催者挨拶のあと、財団法人 関西消費者協会副理事長でジャーナリストの音田昌子氏に「消費者に信頼されるコミュニケーションとは」と題してご講演いただきました。コミュニケーションの原則、企業と消費者のコミュニケーションギャップの原因、現代の消費者の企業観、消費者にとってのコンプライアンス指標、リスクコミュニケーションの大切さ、消費者との新しいコミュニケーション回路をどうつくるかについて、事例を織り交ぜ具体的にお話しいただきました。特に、「リスクコミュニケーションの大切さ—不測の事態が発生した時の対応について」では、「ピンチはチャンス…不祥事後の対応で、『反感』を『好感』に変えることもできる」として、消費者の反発を招いた例や「反感」を「好感」に変えた例を通して解説、また、「マスメディアとの信頼関係をどうつくるか」にも触れられました。

報告「NACS 会員から企業に望むこと～支部運営委員に聞きました～」では、①企業の消費者相談(問合せ・苦情)対応、②企業や業界が行っている消費者啓発活動、③企業のコミュニケーション活動、④企業の消費者行政・団体へのアプローチについて、どのように評価しているかを報告しました。

休憩の後、会場をロの字型にレイアウトして、ディスカッション「消費者から信頼されるために…企業に望まれるコミュニケーションについて考える」を実施。池田事業委員長を進行役として、出席者全員の10秒間自己紹介を行った後、講演や報告を切り口にほぼ全員が発言する形で、記者会見の経験、フィードバックの見える化、消費生活センター訪問など、コミュニケーションや信頼関係の構築について有意義な意見交換を行うことができました。

(事業委員会 池田康平)



(ディスカッションの様子)