

2010年10月1日

講座開催のご案内

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
消費者志向推進委員会

「消費者志向経営エキスパート養成講座」開催のご案内

現在、企業にはさらなる消費者志向経営が求められています。本講座は、経営層、消費者関連部門にとどまらず、品質管理、法務、広報、CSRなど企業のあらゆる場面で戦略的に消費者志向を進める人材育成を目指します。消費者関連の専門家集団であるNACSが持つ消費者志向経営のノウハウを投入した講座です。消費者志向経営相談や講座参加者による情報交換も予定しています。

経営層をはじめ、企業の消費者志向の経営を推進していこうとする方、あるいは消費者志向経営を学び専門としたい方、ぜひご参加ください。

【実施概要】

- ・実施期間：2010年11月10日（水）～12月16日（木）までの6回講座
- ・開催日：第1回11月10日（水）、第2回11月18日（木）、第3回11月25日（木）、第4回12月1日（水）
第5回12月8日（水）、第6回12月16日（木）
- ・会場：中央大学駿河台記念館（JR・地下鉄御茶ノ水駅より徒歩5分）
- ・時間：第1回～第5回13:30～16:30、第6回講座10:00～16:30
- ・参加費：全講座を通じた参加費、賛助会員・懇話会員 1人30,000円、個人会員 1人15,000円、
一般 1人50,000円
なお、各講座は単発でも受講できます。賛助会員・懇話会員1人1回 6,000円、個人会員
1人1回 3,000円、一般1人1回 10,000円

（全講座受講の場合、出席者の交代は可能ですが、事前にご連絡願います。）

- ・定員：各講座50名
- ・カリキュラム：別紙をご参照願います。

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
消費者志向推進委員会 森田一平、古谷由紀子
目黒区中根2-13-18
TEL：03-3718-4678 Fax：03-3718-4015

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

消費者志向推進委員会行き (Fax：03-3718-4015)

「消費者志向経営エキスパート養成講座」参加申込書 (締め切り：10月29日)

事業者名	
所属部署・役職	
氏名	
連絡先	住所： 電話： Fax e-mail：
分類	賛助会員 ・ 懇話会員 ・ 個人会員 ・ 一般
参加形態	全講座参加・単発講座参加 (参加講座日：)

■カリキュラム

開催日	科 目	時 間	テーマと狙い	講 師・担 当
第 1 回 11/10 (水)	開講の挨拶	13:30 13:45	本講座の狙いと意義 これからの企業に期待すること	NACS 副会長 狩野
	消費者政策	13:50 14:50	これからの消費者政策 行政動向を把握し、企業の消費者志向 経営を考える	消費者庁 長官又は審議官 (調整中)
	消費者志向経営をどう進め るか	15:00 16:30	戦略としての消費者志向を進めるために 必要なこととは 消費者志向経営の重要性と実践手法を 考える。	NACS 常任理事 古谷
第 2 回 11/18 (木)	消費者相談事例から考える	13:30 14:45	消費者被害とその救済 被害実態と企業に求められる救済措置	NACS 消費者 相談室
	ケーススタディ (ディスカッション)	15:00 16:30	消費者志向経営事例研究 ベストプラクティスを探そう 一模範となる企業行動とは一	消費者志向推進 委員 林、釘宮
第 3 回 11/25 (木)	適切な広告・表示とは	13:30 14:45	消費者との信頼を築く広告・表示とは 消費者が望む広告・表示とは	消費者志向推進 委員 常山
	安全確保と安心	15:00 16:30	安全・安心の考え方と、協働の取組み 安全と安心を消費者目線で考える 企業責任とこれからの取組み	NACS 常任理事 古谷
第 4 回 12/1 (水)	企業の消費者対応	13:30 14:45	これからの消費者対応と役割 消費者部門の役割と責任を考える	ACAP 川野専務理事
		15:00 16:30	ケーススタディ 失敗事例から学ぶ 同じ失敗を繰返さないために、コンプ ライアンスを考える	消費者志向推進 委員 奥原
第 5 回 12/8 (水)	消費者とのコミュニケーシ ョン	13:30 15:00	情報開示とコミュニケーション 積極的な情報開示による消費者満足の 獲得	消費者志向推進 委員 小笠原
		15:10 16:30	緊急対応時に望まれる企業行動 被害を最小限にとどめるための迅速・ 適切な行動を考える	NACS 常任理事 森田
第 6 回 12/16 (木)	これからの企業と消費者 との関係を考える	10:30 11:50	消費者教育・消費者啓発 企業の消費者教育・啓発のあり方	消費者志向推進 委員 丸山
		13:00 14:00	これからの消費者団体と企業との関係 消費者団体の動向を把握して消費者 志向経営に反映させる	消費者団体連合会 阿南事務局長
	講 演 消費者から支持される 企業経営を目指して	14:10 15:40	企業の消費者志向経営研究 ①消費者視点での環境情報表示の 向上への取組み ②CR室設置による消費者重視の企業 活動	① 日立アプライ アンス(株) (株)日立製作所 ② (株)日清製粉グ ループ本社
		15:45 16:20	NACSの消費者志向度チェックリスト (*COMS) について COMSチェックリスト活用の紹介 参加者による意見交換 人脈拡大で消費者志向経営に活かす	消費者志向推進 委員会
閉講の挨拶	16:20 16:30	今後への期待 消費者志向経営の実践に向けて	NACS 常任理事 森田	

*COMS : Consumer-oriented Management System NACS Standard (消費者志向マネジメントシステム
NACS基準) の略で、企業が消費者志向経営を推進していく為の原則およびその取組み範囲に
おける必要な内容を定めたものです。

注) 講師は都合により変更となる場合がありますが、ご了承願います。