



# 消費者志向経営実践シンポジウム

～企業への信頼性向上は、顧客満足とリスク情報への対応が鍵～

会場：金沢商工会議所「ホール」 3月4日(金) 14:00～16:30 (受付 13:30より)

企業が存続し発展していくためには消費者・顧客からの「信頼」が何より重要です。こうした消費者重視による経営（消費者志向経営）を実践するための「鍵」のひとつとなるのが、社会的に有用で安全・安心できる商品・サービスを継続的に提供することです。しかし現代では、企業の商品・サービスのみならず、コンプライアンスを始めとする企業の在り方が問われる時代です。

そこで消費者志向経営を実践するもうひとつの重要な「鍵」となるのが、消費者・顧客の安全・安心を損ないかねない問題等のリスク情報を、社内外から早い段階で収集し、迅速かつ適切に対応する体制の整備です。

このシンポジウムでは、企業の危機管理・不祥事対応等に詳しい弁護士の基調講演と、信頼性向上のため、顧客対応体制・内部通報制度・リスク管理に積極的に取り組む企業事例を紹介します。また、講師によるパネルディスカッションでは、企業の持続的発展にお役に立つ実践的な情報提供をいたします。

## シンポジウム概要

- ・日時：平成 28 年 3 月 4 日 (金) 14:00～16:30 (受付 13:30より)
- ・場所：金沢商工会議所「ホール」石川県金沢市尾山町 9 番 13 号  
会場ホームページ <http://www.kanazawa-cci.or.jp/guidance/position.html>
- ・主催：消費者庁、石川県 (共催)
- ・後援：・中小企業庁 ・独立行政法人中小企業基盤整備機構 ・公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)  
・(一社)石川県経営者協会 ・石川県商工会議所連合会 ・石川県商工会連合会  
・(一社)石川県情報システム工業会 ・(一社)石川県食品協会 ・石川県中小企業団体中央会  
・(一社)金沢経済同友会 ・金沢商工会議所
- ・対象：企業経営者等 (定員 100 名)
- ・プログラム
  - 消費者施策の動向の紹介：板東 久美子 [消費者庁 長官]
  - <基調講演>リスク管理を企業の強みに変える～顧客相談情報と内部通報の活用及び留意点～  
・五味 祐子 氏 [国広総合法律事務所 パートナー弁護士]
  - <企業事例1>顧客対応体制とリスク管理で企業を救う  
・大西 二郎 氏 [アイリスオーヤマ株式会社 品質管理部マネージャー (ACAP 会員)]
  - <企業事例2>帝人グループの相談・通報制度  
・黒瀬 友佳子 氏 [帝人株式会社 CSR・信頼性保証部 CSR グループ長]
  - <パネルディスカッション>消費者志向経営実践のポイントと留意点  
パネリスト：五味 祐子 氏、大西 二郎 氏、黒瀬 友佳子 氏  
コーディネーター：金谷 雅也 [消費者庁 消費者制度課企画官]

◆なお、内容・講演者等は一部変更になる可能性があります。御了承ください。

## 講師プロフィール

### - 基調講演 - 五味 祐子氏 国広総合法律事務所 パートナー弁護士

- ・専門分野 訴訟 (会社法、企業会計など) 企業のリスク管理体制構築 (コンプライアンス、ガバナンス、内部統制) 内部通報制度の整備運用 (外部窓口業務・アドバイザーを含む) 危機管理 (顧客・プレス・当局対応、調査・再発防止策策定) 消費者関係法 (品質表示問題対応、特商法・景表法リスク管理、リコール対応等)
- \*現在、消費者庁「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」委員。
- ・主な著書「なぜ企業不祥事はなくならないのか」(共著)「コンプライアンスのための内部通報制度」(共著)

### - 企業事例1- 大西 二郎氏 アイリスオーヤマ株式会社 品質管理部マネージャー (品質改善・製品リスク担当)

- ・品質管理課、お客様窓口室、部品修理サービス業務部門長
- ・コミュニケーションセンターマネージャー
- ・2014 年より現職
- \*現在、お客様からの不満品質の改善、コンプライアンス、PL 法等に基づいた適切な消費者対応の推進を指導するとともに、社内製品リスク委員会のコアメンバーとして製品事故発生時のリスク評価を実施。

### - 企業事例2- 黒瀬 友佳子氏 帝人株式会社 CSR・信頼性保証部 CSRグループ長

- ・(株)大丸入社、京都店等にて勤務
- ・2002 年帝人(株)に入社、女性活躍推進、ダイバーシティ推進を担当
- ・2012 年より現職
- \*現在、CSR 戦略企画及び企業倫理・コンプライアンス、内部通報窓口総括を担当。

## 申込み方法



### インターネットでの申込み

次のウェブページの申込フォームに必要事項を入力の上、送信してください。  
<https://digra-digra.sakura.ne.jp/sympo/form.php>



### ファクシミリでの申込み

裏面の申込用紙に必要事項を記入の上、送信してください。  
FAX 番号：03-5413-6382  
消費者志向経営実践シンポジウム事務局  
(株式会社ディグラ内)



### 電話での申込み

次の電話番号に「3月4日開催の消費者志向経営実践シンポジウムの申込みの件」としておかけください。  
TEL 番号：03-6808-7222  
消費者志向経営実践シンポジウム事務局  
(株式会社ディグラ内) (平日 10 時～18 時)

※定員以上の申込みがあった場合などを除き、参加申込みをされた方への連絡はありません。参加申込みをされた方は、当日直接会場へ御来場ください。  
※頂いた個人情報は、本シンポジウムの運営管理の目的以外には使用いたしません。

## 申込みに関するお問合せ先

消費者志向経営実践シンポジウム事務局 (株式会社ディグラ内) TEL:03-6808-7222 (平日 10 時～18 時) FAX:03-5413-6382

# ファクシミリ申込用紙

平成 28 年 3 月 4 日（金） 14 時 開催  
**消費者志向経営実践シンポジウム**

～企業への信頼性向上は、顧客満足とリスク情報への対応が鍵～

申込日 平成 年 月 日

ふりがな

**お名前（フルネーム）**

---

**勤務先**

---

**役職**

---

**業種** 次の業種から当てはまる項目にチェックをしてください。

- |                                |                                  |                                      |                               |
|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 食品    | <input type="checkbox"/> 輸送機器    | <input type="checkbox"/> 金融・保険       | <input type="checkbox"/> 情報産業 |
| <input type="checkbox"/> 繊維・衣料 | <input type="checkbox"/> 精密機器    | <input type="checkbox"/> 電気・ガス・電話・通信 | <input type="checkbox"/> 団体   |
| <input type="checkbox"/> 化学・石油 | <input type="checkbox"/> その他製造業  | <input type="checkbox"/> 運輸・旅行       | <input type="checkbox"/> 教職   |
| <input type="checkbox"/> 電機    | <input type="checkbox"/> 流通・サービス | <input type="checkbox"/> 報道機関・メディア   | <input type="checkbox"/> その他  |

**E-mail**

---

**日中のご連絡先（電話番号）**

---

上記を御記入の上、FAX でお申込みください。

送付先：消費者志向経営実践シンポジウム事務局（株式会社ディグラ内）

**FAX 番号：03-5413-6382**



**消費者庁**

Consumer Affairs Agency, Government of Japan