

川口徳子さんが平成25年度消費者支援功労者表彰 「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞しました！

日本ヒーブ協議会会員の川口徳子さん（日本ハム株式会社）が、今年度の消費者支援功労者として消費者庁より表彰されましたのでお知らせします。

受賞の対象となった主な活動実績

日本ヒーブ協議会会員活動を通じた異業種企業や消費者団体との交流機会より自らの消費者視点の磨き、消費者の声を商品の改善や新商品開発へ活用することを推進し、自社における「お客様視点のものづくり」体制構築に取り組み社内に波及させた。「お客様の気持ちになる」を合言葉に、各工場のCS担当者とともに「CS向上会議」を開催し（2006～2012年のべ59回）、お客様の声を編集して工場で傾聴（2007～2012年のべ395件）するなど、製造従事者へのお客様視点の浸透をはかった。

解かりやすい表示を追求して、「景品表示法・健康増進法等に係わる表示ガイドライン」編と「調理方法・ご注意」編を作成し、お客様の声や時勢に合わせ改訂し、商品への反映を推進した。

消費者団体発刊誌「消費者情報」に「生活力アップ豆知識」を掲載し、消費者の安全・安心への啓発を実施した。また、消費者団体主催の「双方向コミュニケーション研究会」に事業者の立場で参加し、企業と生活者のギャップに関する事例や高齢者とのコミュニケーションの研究を行い、消費者と事業者の信頼構築に向けての活動を実践している。

日本ハム株式会社 デリ商品事業部 商品販促部 販促企画課 マネージャー 川口徳子



日本ハム株式会社において、コンシューマー商品の商品企画・開発のブランドマネージャーを15年間経験したのち、2004年より現在のCS（顧客満足）向上推進の業務を担当。お客様の声を分析し、工場や商品企画・販促企画等の担当者と連携し、改善や新商品へ反映に取り組んでいる。

その取組みを一事業部内のみで留めることなく、2006年より各工場のCS担当者とともにCS向上会議を運営するほか、2010年には自社グループ内の全国での従業員大会にてお客様満足度向上に向けた取組みを発表し、「お客様視点とは何か」を問いかけ「お客様視点のものづくり」体制の構築に尽力している。

日本ヒーブ協議会では、2005年より会員として活動。2008年度関西支部長、2008・2009年度理事を務めた。

～消費者支援功労者表彰について～

消費者利益の擁護及び増進を図ることを目的に、消費者支援活動に極めて顕著な功績のあった個人または団体・グループに対して、その功績をたたえ顕彰する制度です。本年度は5月27日首相官邸にて、「内閣総理大臣表彰」「内閣府特命担当大臣表彰」の表彰式が行なわれます。日本ヒーブ協議会推薦の受賞者は、平成20年度のサントリービジネスエキスパート(株) 近藤 康子さん、平成23年度ライオン(株)杉本美穂、平成24年度花王(株)深川幸子さんに続き、4人目となります。