

～消費者の声を経営に活かす～

# BtoC事業者向け セミナー

参加費  
無料

2025

12/3 水

時間：14:00～16:00

方式：オンライン  
(Microsoft Teams)

E C市場の拡大や競争の激化、消費者ニーズの多様化など、BtoCビジネスを取り巻く環境が大きく変化する中、BtoC事業者が競争力を高め、持続的に成長するためには、消費者の信頼を得て長期的な関係を築くことが重要です。

本セミナーでは、基調講演や具体的な取組事例の紹介を通じて、BtoC事業者の皆様がより良い消費者対応を実現するための有益な情報をお届けします。

## － プログラム －

### 基調講演

「消費者の声を経営に活かす：経営戦略における消費者対応の重要性」  
公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP） 専務理事 齊木 茂人 氏

企業や団体の消費者関連部門の責任者や担当者が業種を超えて集うACAPにおいて専務理事を務める。長年にわたってお客様対応部門に携わった経験を活かし、企業の消費者志向経営等の推進を支援している。

### 取組事例紹介

事例1 「関係を築く－イケヒコが実践する新しい顧客コミュニケーション（仮）」  
株式会社イケヒコ・コーポレーション コネクト部 広報 阿部 ひかり 氏

BtoBtoCを主軸とする同社では、お客様により直接寄り添い「声なき声」にも耳を傾けられるよう、ソーシャルプラットフォームを活用した双方向のコミュニケーションに取り組んでいる。「商品売る」ことにとどまらず、「イケヒコという会社を知っていただく」ことを大切に日々の活動を積み重ねる中で、共感や応援の輪が広がり、結果としてコアなファンづくりへとつながっている。

事例2 「つながりを大切にした顧客対応と、お客様の声を活かす取組みについて」  
株式会社アサヒ緑健 第二営業部 部長兼執行役員 高椋 友裕 氏

『笑顔と元気』をモットーに、顧客との心のつながりを大切にしている同社では、顧客と十分な時間をかけてコミュニケーションを取ることを重視。そうした日々の対話を通じて、顧客を元気にするとともに、寄せられた顧客の声を社内にフィードバックし、サービスや製品の改善等に活かしている。

主催 九州経済産業局

後援 公益社団法人消費者関連専門家会議

お問合せ先 九州経済産業局 産業部 消費経済課  
Tel: 0 9 2 - 4 8 2 - 5 4 5 9  
e-mail : bz1-kyushu-shokeika@meti.go.jp

## － 申込み方法 －

以下のフォーム又は右のQRコードからお申込みください。

【申込締切】

申込み受付フォーム

12/1 月



### 【個人情報の取扱等について】

ご提供いただいた個人情報は、事務局（九州経済産業局）及び講師が、本セミナーの運営及び関連情報のご案内にのみ使用し、事務局においてその保護について万全を期すとともに、ご本人の同意なしに事務局及び講師以外の第三者に開示、提供することはありません。オンライン形式（Microsoft Teams）では、入室時に設定した登録名が画面に表示されます。個人情報保護の観点から、本セミナー開催当日は、公表可能な名称を設定してください。（ご参加いただくための入室用URLをお知らせする際にも、改めてご案内いたします）。