

●○○ 第210回あすか倶楽部 定例会 ●○○

テーマ：社会で活躍する消費生活アドバイザーとあすか倶楽部

～あすか倶楽部20年を記念して～

講師：殖栗 順次 氏（消費生活アドバイザー12期 あすか倶楽部創設メンバー）

丸田 美恵 氏（消費生活アドバイザー29期 企業勤務）

藤井 壇 氏（消費生活アドバイザー30期 地域の消費生活センター勤務）

日時：2019年3月16日（土）14:00～17:00

場所：三会堂ビル8階 （一社）大日本水産会 大会議室

1. 殖栗順次氏

「あすか倶楽部」の創設メンバーであり、第1回の「あすか倶楽部」定例会において講師を務められた殖栗氏より「あすか倶楽部」創設についてお話を頂いた。

1995年頃より多くの企業は「お客さま志向」に着目しながら、消費者優良企業を目指し、各企業が社員の「消費生活アドバイザー」資格の取得を推進、その頃の世の中の動きを交え、「あすか倶楽部」創設の契機について説明して頂いた。

次に1998年5月22日に開催された「第1回消費生活アドバイザー大会」について大会準備からのお話を伺った。

手探り状態の中で大会の準備が始まり、やっと開催に至ったとのこと。

当日は、消費者関連実務者懇談会として、当時の消費者関連行政などの話を交えながら行われた。そして参加した消費生活アドバイザーの熱い気持ちがちりばめられた提言書を日本産業協会へ提出。

そして、いよいよ「あすか倶楽部」創設となる。

「第1回消費生活アドバイザー大会」に参加した消費生活アドバイザーの中で、幅広く世の中の動きをキャッチし、自身を高めていきたいと思うメンバー9名が、継続して勉強できる場を作っていこうと「あすか倶楽部」の創設につながった。

「あすか倶楽部」設立に向けて準備が始まる。まずは、方針や体制づくり。そして、「あすか倶楽部懇談会」開催に向けて、関係者へ開催案内の発信など準備に追われる日々。トヨタ自動車（株）本社会議室にて、「第1回あすか倶楽部懇談会」が、1999年4月10日（土）14時より開催された。

当日は、発起人代表 入間川吉雄氏より趣旨説明（アドバイザーの、アドバイザーによる、アドバイザーのための会合）、殖栗氏による「企業の消費者対応と消費者満足度」の講演、参加者による意見交換という内容で開催され、多くの参加者より「あすか倶楽部」の活動に賛同の得られた懇談会となった。

それから20年間、今も「あすか倶楽部」が続いており、創設者の方々に感謝している。

2. 丸田美恵氏

トヨタ自動車(株)お客様関連部の丸田氏より、社内における消費生活アドバイザーの活動について紹介して頂いた。

消費生活アドバイザー在籍数が240人を超えるトヨタ自動車(株)で、丸田氏が事務局をしている「トヨタ消費生活アドバイザーの会」は、1991年に発足。

トヨタ消費生活アドバイザーの会の目的は、消費生活アドバイザー資格者の豊富な知識・感性を活かし、社内のお客様目線醸成に寄与すること。

活動内容は、「お客様第一」意識の向上に貢献できる活動の企画・実施を行っている。

具体的活動内容は、以下のとおり。

- (1) 社内有資格者の集い（アドバイザーの会年次総会）
- (2) 車両評価（発売前の車両をお客様目線で評価）
- (3) カタログチェック
- (4) トヨタグループ関連施設評価
- (5) 講演会
- (6) 新入社員研修（悪徳商法への注意喚起）
- (7) 消費生活アドバイザー受験支援
- (8) ミステリーコール
（お客様のふりをしてお客様相談センターへ電話し、応対を評価）
- (9) 会員の自主提案による各種取り組み支援

中でも、会員の提案による取り組みで新機能開発につながった事例を紹介して頂いた。

夏の暑い日に、男性が運転席後部に乗せた次男を日中、車中に置き去りにしてしまい、結果として熱中症により次男が死亡するという事故が起こった。

その記事を読んだ会員の「私達の愛する車でこんな悲劇は二度と起きてほしくない」との思いから、会員へのヒヤリングとアイデア出しの実施、諸外国や他社の取り組みを調査、提案を具体化してくれる担当部署探しを行った。

その結果、「トヨタ消費生活アドバイザーの会」の提案による「置き去り抑制機能」の開発が実現した。

このように、「チャレンジすることの効用」、「積極性」、「フットワークの軽さ」を実践し、合格の道なりに得たものを自身の職場とトヨタ消費生活アドバイザーの会双方で活かし、さらに双方で相乗効果を上げて進化し続けている。

3. 藤井壇氏

行政の消費者センターに勤務しながら、社会活動の中で消費生活アドバイザーとして活躍されている藤井氏より、ご自身が経験されたこと、していること、そして将来のことについて、お話をして頂いた。

テーマは、『消費生活アドバイザーとして地域や行政、所属企業へ貢献し活動する意義、「あすか倶楽部」との出会いや思について語り、参加者で意見交換する機会を持ち、「あすか倶楽部」の新たなスタートに臨む』。

(1) 消費生活アドバイザー受験から資格取得直後まで

◎資格を得ただけでは何も変わらないが、必死のプロセスが良縁を生むことも

あるメーカーのお客さま相談室に所属していた頃、「返品、返金して！」とお客さまの声（クレーム）がきっかけで消費生活アドバイザー受験を決意する。

産能大などの講座を受講するなど受験勉強をし、みごと合格。しかし、資格を取得したものの「この資格は、取得するのが大変な割には旨みがない」と実感。そこで、大学法学部へ通学する。

(2) 「あすか倶楽部」との出会いから現在まで

◎聞いてすぐに行動するだけで、あっという間に劇的な変化をもたらす

◎アウトプットすることで得る学びもある

◎利害のしがらみが無く、失敗に寛容な発表の場が少ない

「あすか倶楽部」に出会えて、安心感・触発されたことを感じる。

秋庭悦子氏、森田一平氏などの講演も印象に残っている。そして、触発されたことにより、現在の社会活動などにつながっている。

(3) これからのこと

◎常識や価値観やルールは、同一人物内でも立場や時期によって移ろう

◎常に外の風を取り込むか、自分が外の風になり出向くしかない

◎企業・消費者・行政のほか第4の軸（架け橋？ハブ？）があってもよい

上記3点を意識して、これからの描いていきたい。

4. 所感

それぞれ違った立場（創設、企業、行政）から「消費生活アドバイザー」についてお話を伺えた今回の記念講演。消費生活アドバイザーという一つの資格から、このように可能な限り輪を広げいくことができることを実感した。

消費生活アドバイザーを取得できたからこそ、得られた機会であることを改めて思うことができたひとときであった。

私も今回の3名の方を参考にアンテナを常に高くして情報をキャッチし、資格を活用できる場を探っていきたいと強く思った。