

第1回「消費者との対話のあり方」研究会概要

開催日時：平成22年6月24日（金）14：00～17：00
開催場所：中央合同庁舎第4号館 108会議室
出席者：19事業者/組織 25名

【議事次第】

1. 研究会の趣旨と展望について
2. 研究会の目的と概要（最近の動向）
3. 自己紹介
4. 平成21年度の活動の振り返りと最近の動向
FCP ダイアログ・システム（第一版）の説明
5. 食品に関する消費者との意見交換会開催について
6. 連絡事項

【議事概要】

冒頭、農林水産省フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）の神井チームリーダーから、「消費者との対話のあり方」研究会の趣旨と展望について、『FCP 事業は、今年で3年目を迎えるところであるが、今年度は、昨年の分科会で策定したFCP ダイアログ・システム（第一版）を幅広く活用してもらうための「試行」をしていただきたいこと』、『FCP ダイアログ・システム（第一版）は「協働の着眼点」をベースに作成されていること』との説明がありました。

次に、本研究会のファシリテーターを務めていただく田井中様より研究会の目的と概要について最近の動向を交えながらご説明いただきました。

- ・ CSRの動きとして、ISO26000が今年度に発効される予定であること。
- ・ ステークホルダーとの間に対話の機会を作り出す「マルチステークホルダーエンゲージメント」の考え方が重要になってくること。
- ・ 今年度の研究会では、FCP ダイアログ・システム（第一版）を使った「対話型コミュニケーション」の試行を実施していくこと。

また、「消費者との対話のあり方」に関する意見交換を行うにあたり、参加企業・団体の皆さまより自己紹介および抱負について一言づついただきました。

（1） FCP ダイアログ・システム（第一版）について

続いて、田井中様より、参加企業・団体の皆さまの自己紹介の内容を踏まえて、昨年策定した、FCP ダイアログ・システム（第一版）について、昨年までの成り立ちを交えながら資料4を使用して説明をいただきました。

- ・ 日頃、事業者の方が行っている活動を「体系化」して、「統合」したものが、FCP ダイアログ・システムと言える。

- ・ 一つの商品を考えた時に、消費者が商品を通してコミュニケーションしている経路は同じ企業内においても多数存在している（企画・開発・製造・広報・お客さま相談窓口など）ことから、個別の情報発信を体系化して統合することが効果的なコミュニケーション手法として重要となる。
- ・ また、「FCP ダイアログ・システム（第一版）」は「システム」と言っているが、コンピュータを使った消費者情報の処理装置ではなく、食品事業者と消費者間の信頼構築を目的とした、対話による統合型コミュニケーションの仕組みである。

また、今年度の研究会を行う上での重点な点として以下の説明がありました。

- ・ 現在の FCP ダイアログ・システム（第一版）は、事業者側の意見をもとに作成されていることから、消費者との対話によって、事業活動がどう改善されていくのか、企業の信頼、消費者の安心した食生活にどのような効果がでるのかについて「試行」を行って改良する必要がある。
- ・ また、各社の取り組みを元に消費者との信頼を作る「対話型コミュニケーションのあり方」を明確化する為の題材集めを行う。と同時に、各社が持ち帰れるダイアログの参考事例となるグッドプラクティスの収集を行うことを中心に研究会をすすめていきたい。

（２） 直接対話の試行について

事務局より「直接対話の試行」の場として、千葉県柏市柏の葉キャンパスを活用する提案を行い、併せてアンケートのお願いと回収方法についてご連絡しました。

- ・ 柏の葉キャンパスにある、「アーバンデザインセンター（UDCK）」において、FCP ダイアログ・システムをつかった、柏の葉の住民モニターとの直接対話を実施を予定。
- ・ UDCK の住民クラブとの試行を通じた勉強会を研究の場として進めていきたいと考えており、FCP ダイアログ・システムの第2階層に当たると想定。柏の葉キャンパスは「住む」「食べる」「買う」の行為が同じ場所で完結している。
- ・ 事前アンケートにより、ニーズの把握を行い、ワールドカフェ方式で直接対話の意見交換会を行う。
- ・ 7月25日～8月6日の間で実施することを予定し、詳細については事務局より後日案内する。
- ・ 今後、個別の企業・団体の活動において柏の葉キャンパスを活用した意見交換会を実施することも可能。

また、柏の葉以外でも、参加企業・団体の皆さまが独自に行われている活動とこの研究会との連動についても提案を行い、研究会メンバーで共有できる機会があるならば研究会の場に出してグッドプラクティスの事例を集めていきたいとの説明を行いました。

参加企業・団体の皆さまからは、意見交換会は、「交換」だけの場にするのではなくて、ダイアログシステムの改善に結びつけることができるような場にするべきといった意見や、信頼向上の効果を定量的に測定できる仕組みを産官学民の取組として検討していきたいなどの意見をいただきました。

最後に、以下の事務局連絡の後、神井プロジェクトリーダーの挨拶で第1回研究会を閉会しました。

- ・ FCP ダイアログシステム（第一版）の試行の準備資料として、アンケート（資料5）の返答をお願いします。
- ・ 第2回の研究会は、9月下旬から10月上旬を予定しており、詳細については、事務局

より決まり次第案内する。

【配布資料】

資料1：研究会次第

資料2：FCP「消費者との対話のあり方研究会」企画書

資料3：FCP「消費者との対話のあり方研究会」説明用資料

資料4：FCP ダイアログ・システム（第一版）

資料5：アンケート用紙