



広島経済大学 キャリアアップ・プログラム通信(第 265 号)

2020 年 12 月 10 日 配信



◆広島経済大学 社会人対象講座キャリアアップ・プログラム◆

<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/index.html>

◇キャリアアップ・プログラム講師のルレーコラム◇

「賢い消費者になる」

広島経済大学 経営学部経営学科 教授  
「明日から活かせる戦略思考」講師  
岡本 康昭

最近、大手生命保険会社の従業員による不適切な営業で、顧客が少なからぬ損害を被るというニュースがありました。このような事案の一番の原因は不芳な従業員にあることは言うまでもないのですが、改めて、企業と消費者の関係に思いを致しました。

「消費者保護」「消費者志向」といった言葉をよく耳にしますが、そうした考え方のもとになっているのが、1962 年にアメリカ大統領、J.F.ケネディが「消費者の利益保護に関する特別教書」で提唱した「消費者の 4 つの権利」です。(1)安全である権利、(2)知らされる権利、(3)選択できる権利、(4)意見を反映させる権利、の 4 つは世界各国の消費者政策や消費者運動に大きな影響を与えてきました。

企業がその戦略を考えるときに、まず念頭に置くのは顧客です。なによりも、企業が存続して成長していくためには、社会的に有用でかつ顧客の満足と信頼を獲得できる商品・サービスを提供できるかどうかという有効性が求められます。企業経営は顧客を向いていなければなりませんし、不適切な商品を扱って評判を落とすようなことでもあれば、すぐに顧客から痛烈なしっぺ返しを受けることになります。不適切ではないにしても、顧客のニーズに合わなければ不評を買うことになります。

企業がこうした顧客の意向を把握しようと必死に考えていることはよくわかります。何より、その視点をはずしたときには、自身の存続さえ危うくなることを数々の事例から認識しているからです。

一方で、冒頭に掲げた消費者の 4 つの権利と表裏で、「消費者の 5 つの責任」というものが、国際消費者機構により示されています。(1)商品や価格などの情報に疑問や関心を持つ責任、(2)公正な取引が実現されるように主張し、行動する責任、(3)自分の消費行動が社会に与える影響を自覚する責任、(4)自分の消費行動が環境に与える影響を自覚する責任、(5)消費者として団結し連帯する責任、の 5 つです。

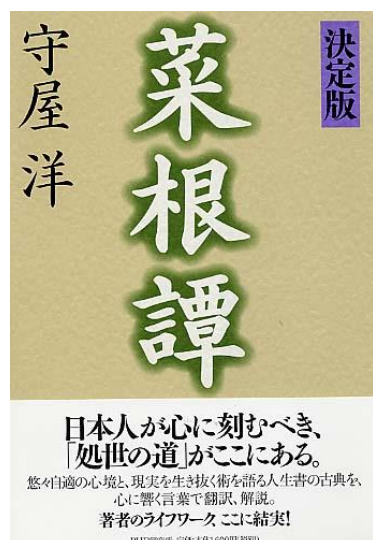
私たち消費者も、権利と同時に責任があることを認識し、企業との緊張感のある関係の中で互いに刺激を与えあいたいものです。そして、与えられた情報を鵜呑みにするのではなく、商品・サービスの用途、価格、質

に対して敏感で、「あれ？何かおかしいなあ。」という疑問や関心をもつことのできる、賢い消費者でありたいものです。

>>次号は、「よくわかる行動経済学入門」講師：経済学部経済学科 准教授 山根 智沙子先生が担当されます。

#### ◆今週の一冊◆

岡本先生おすすめの書籍です。



#### 『決定版 菜根譚』守屋洋著 PHP 研究所

「さいこんたん」と読み、処世訓の傑作として、各界のリーダーたちから座右の書としてよく挙げられる一冊です。「菜根」という言葉は、「人はよく菜根を咬みえば、すなわち百事をなすべし」という故事に由来しており、菜根は堅くて筋が多いがこれをかみしめてこそ、ものの真の味わいがわかるということです。混沌とした今こそ。

#### ◎事務局から◎

#### ◇キャリアアップ・プログラム2020年度 3 学期 開講中止のお知らせ◇

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に鑑み、本学立町キャンパスで実施しています「キャリアアップ・プログラム(社会人対象講座)」の3学期(1月・2月・3月)開講を中止いたします。

当プログラムを平素からご利用いただいている皆様、すでに申し込みをいただいている皆様方には大変申し訳ございません。

すでにお申し込みをいただいている方につきましては、担当者から個別に連絡を差し上げます。

なお、2021年度のプログラムについては開催予定ですので、改めてご案内させていただきます。

2019年度の講座終了後のアンケートに寄せられた受講生の声の一部をお知らせします。

2021年度の受講をご検討の皆さまは、受講の参考にご覧ください。

<https://www.hue.ac.jp/visitors/local/voice2015.html>

《キャリアアップ・プログラム》

<http://www.hue.ac.jp/visitors/local/careerup/index.html>

※ご意見・ご感想はこちらまで [career-up@hue.ac.jp](mailto:career-up@hue.ac.jp)

※配信解除はこちらから行ってください。

<https://y.bmd.jp/bm/p/f/tf.php?id=0828719345&task=cancel>

※広島経済大学 オフィシャルサイト <http://www.hue.ac.jp/>

発信元: 広島経済大学 教育・学習支援センター キャリアアップ・プログラム事務局 (082-871-9345)