

消費者志向自主宣言についてのアンケート結果

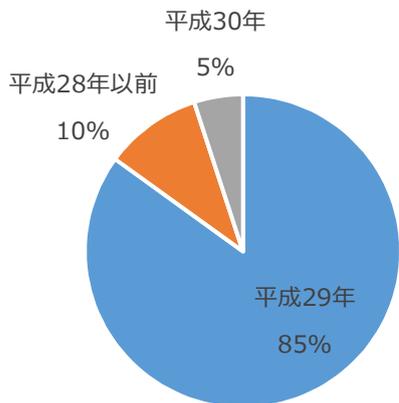
とくしま消費者志向経営推進組織事務局

対象：徳島県内の消費者志向自主宣言事業者 20社

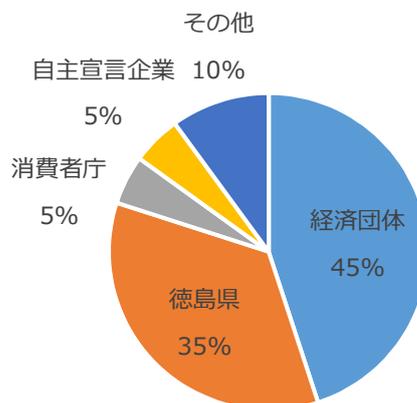
調査期間：平成30年4月27日～5月10日

1. 「消費者志向経営」という言葉と意味（概念）を知ったきっかけは何ですか？

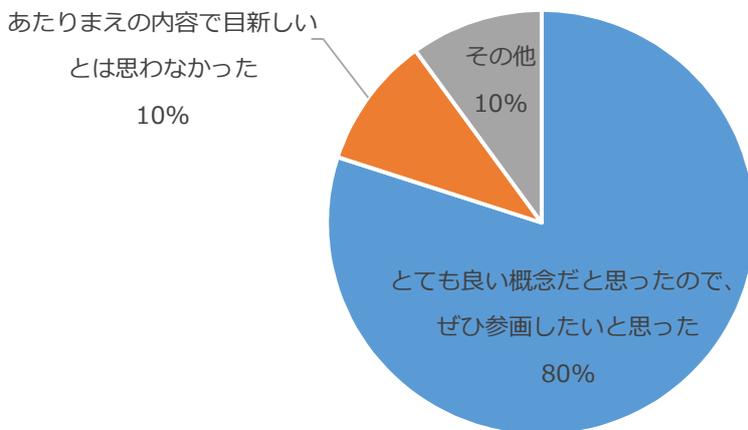
いつ



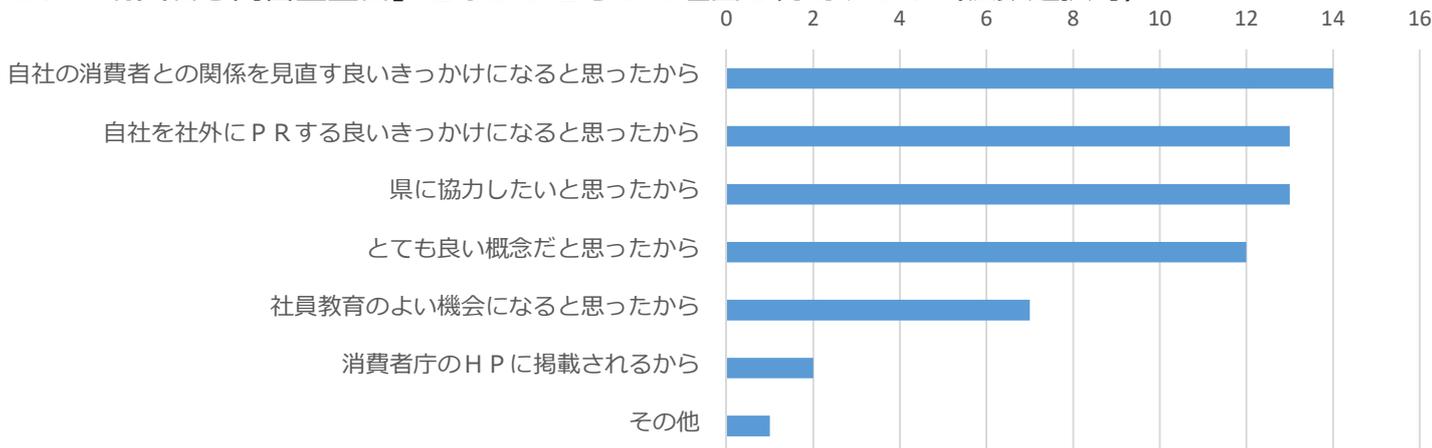
誰から



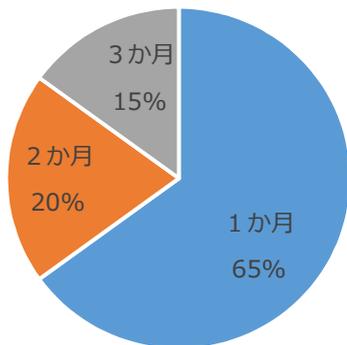
2. 「消費者志向経営」の概念を知り、どのように思いましたか？



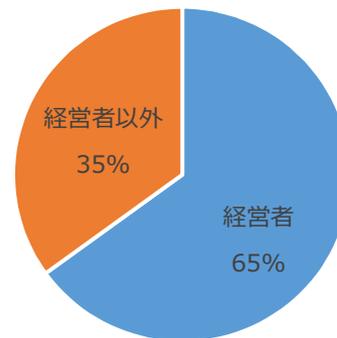
3. 「消費者志向自主宣言」をしようと思った理由は何ですか？（複数選択可）



4. 消費者志向自主宣言の公表までどれくらいの期間が必要でしたか？



5. だれが中心となってこの消費者志向自主宣言を進めましたか？



6. 消費者志向自主宣言をして良かったこと（主な意見）

- ・経営理念とお客様の関係を改めて整理できた。
- ・お客様との関係見直しや、社員教育の一環にもなった。
- ・元々自社で取り組んでいる内容を表面化するツールができた。
- ・自社が実施していることが消費者志向経営に直結しているということを再確認できた。
- ・お客様に対する行動指針が明確になった。

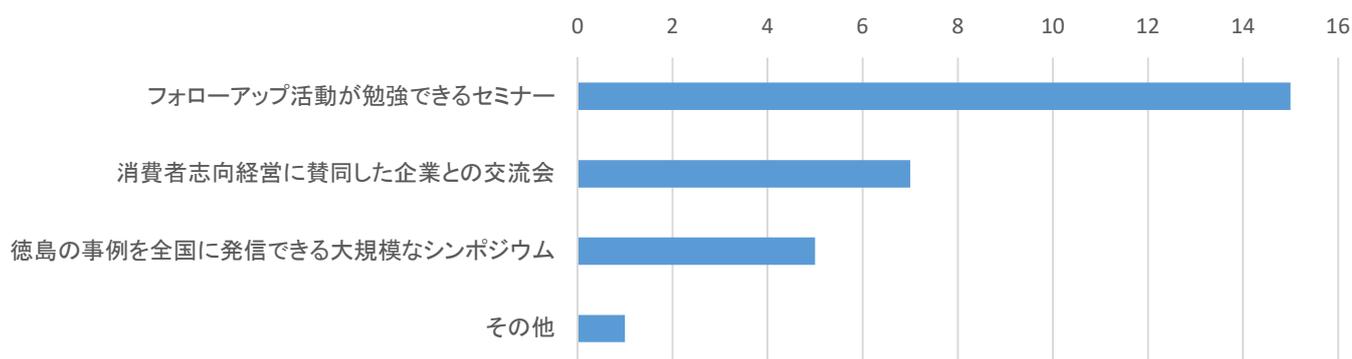
7. 消費者志向自主宣言をするにあたって苦労したこと（主な意見）

- ・概念としては経営理念に合致するが、本来の業務を通じてどのように実践していくかを明確に定義することが難しかった。
- ・消費者志向自主宣言の内容を、自社の経営方針に盛り込み運用出来るようにするための変更。
- ・多くの取組から取捨選択をしなければならなかったこと。

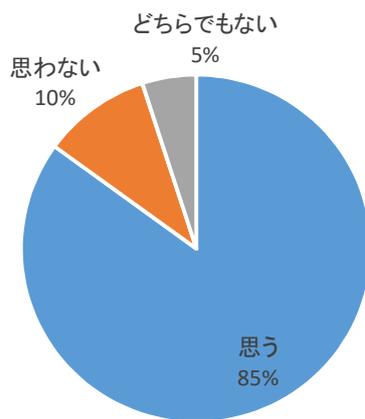
8. 消費者志向自主宣言を行って以降、力を入れて取り組んでいること（主な意見）

- ・自主宣言に掲げた伝統的営業方針の実践に向けて、社員教育や商品企画に取り組んでいる。
- ・日々の企画会議で、議論が会社・経営のロジックに寄りぎみの際、論点をお客様（消費者）志向に戻すようになった。
- ・創業の精神、経営理念を刷新し、企業目的、方向性を明らかにし、社内でお客様目線に立つ意識を共有している。
- ・お客様とのコミュニケーションや、品質に関する取り組みに今まで以上に力を入れている。

9. 今後、どのような会やセミナーを開催して欲しいですか？（複数選択可）



10. 消費者志向自主宣言を他社にすすめたいと思いますか？理由もお聞かせください。



【すすめたいと思う理由】（主な意見）

- ・消費者に対する心構えをより一層考える機会になると思うから。
- ・経営理念や全社のビジョンを見直すいい機会となるので。
- ・自社の取組を精査できる点。また公表することで自社のPRにつながられる点。

【すすめたいと思わない理由】（主な意見）

- ・まだ自社の取組の示し方が整理できていないため。

11. 消費者志向経営の周知・啓発について、どのような取組や活動が必要だと思いませんか？ご意見をお聞かせください。（主な意見）

- ・全国のメディアを通じ発信し、“消費者ファースト先進県”としてのブランディングをしていくこと。
- ・言葉が認知されていないと思うので広報をする機会が必要。
- ・消費者志向経営を実践し、成果のあがっている情報を共有すること。
- ・自主宣言をすることのメリットの周知、または、していないことのデメリットの周知。
- ・経営とは、ということを根本的に考える機会を設けること。
それには、地道な歩みが必要であることを認識する機会を増やすこと。