

平成22年度 FCP研究会 「消費者との対話のあり方」概要

2010年6月

農林水産省

フード・コミュニケーション・プロジェクトチーム

研究会の目的と研究内容

研究会の目的

食品事業者と消費者間の信頼構築を目的とした対話型コミュニケーションについて、平成21年度の研究会活動で作成した「FCPダイアログ・システム（第一版）」の試行を行い、その有効性を検証しつつPDCAサイクルを動かすことの出来るシステムを検討する。

研究内容について

「消費者との対話のあり方」の研究

食品事業者の経営の持続可能性を高めるためには、消費者との対話型コミュニケーションを積極的に展開し、消費者間との間で信頼関係を構築していくことが重要であり、FCPとして取り組む必要性の高い研究課題と考えられる。今年度は、「FCPダイアログ・システム（第一版）」の試行を行い、その有効性を検証しつつ、その結果を踏まえて「対話型コミュニケーションの在り方」について意見交換を行う。

FCPダイアログ・システムの充実

食品事業者などにおいて、「FCPダイアログ・システム（第一版）」を試行した上で、その効果を検証し、FCPダイアログ・システムの充実を図る。また、これらの結果を広く開示しつつ、各事業者への活用を促し、その結果をFCPとして調査・分析することで、FCPダイアログ・システムのPDCAサイクルを動かすことの出来るシステムを検討する。

研究会では、今年度より初めて参加される事業者様に対しても、昨年度の活動の振り返りをしていながら、会をすすめていきます。

研究成果・アウトプットイメージ

研究成果・アウトプットイメージ

「FCPダイアログ・システム」の試行結果の共有

「FCPダイアログ・システム」の充実

「協働の着眼点」の活用方法と改善点の提案



研究会活動概要

研究会活動概要

実施期間： 2010年6月下旬 ~ 2011年3月

活動予定： 研究会 全4回開催予定 別途 中間報告 最終報告会を実施

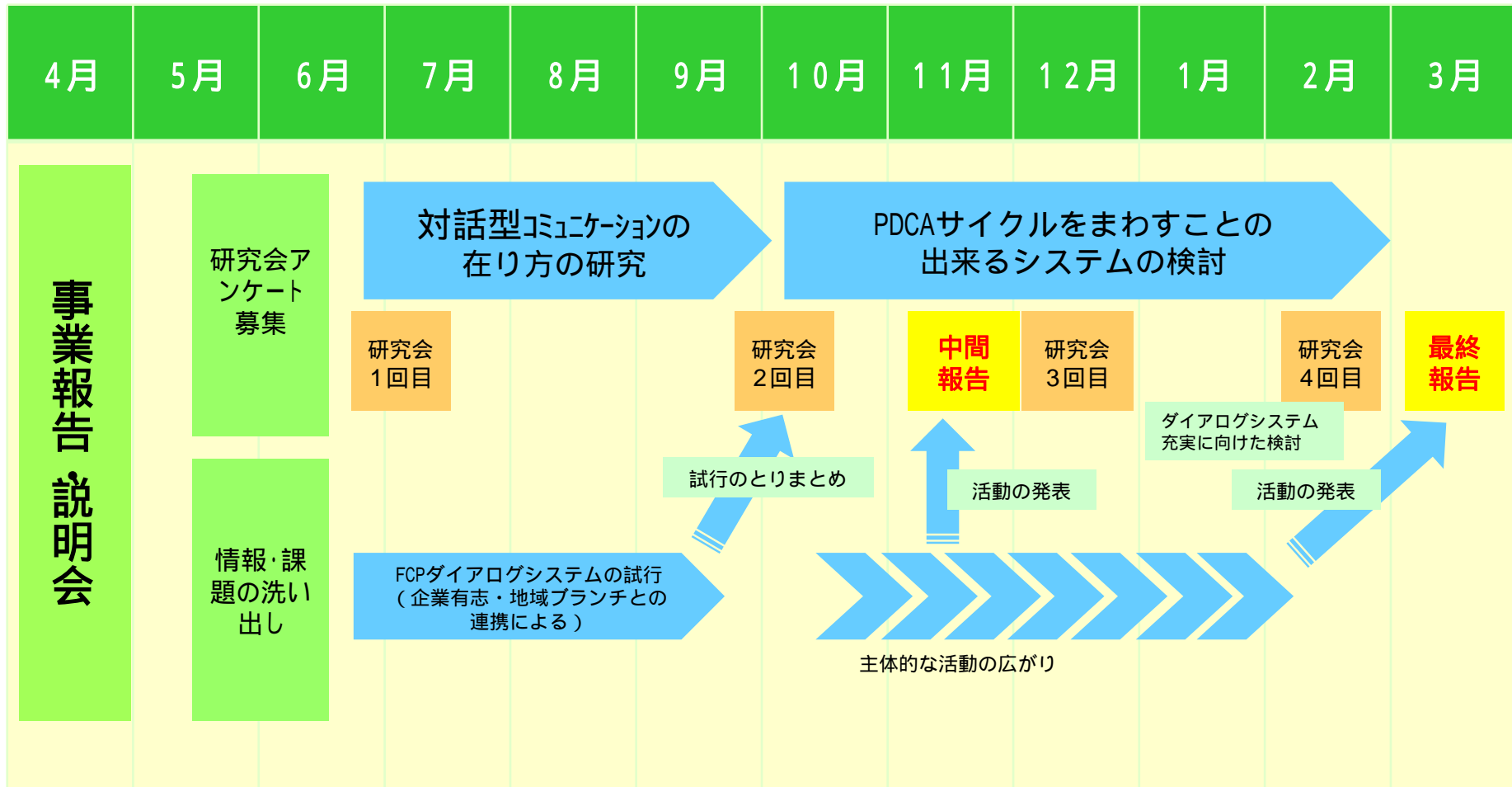
各回研究内容・スケジュール： 下記参照

研究会	日程(候補)	研究内容
第1回研究会	6月24日(木)	昨年度の活動の振り返りと、今年度の研究会の進め方、課題の共有等の意見交換 各社における「FCPダイアログ・システム(第一版)」試行の呼びかけ
第2回研究会	9月下旬 10月	「FCPダイアログ・システム(第一版)」試行の報告と情報共有
中間報告会	11月(予定)	活動報告 東京大学との共催で実施予定
第3回研究会	12月上旬	FCPダイアログ・システム試行の報告と情報共有 試行結果のとりまとめ
第4回研究会	2月中旬	研究会のまとめ 「FCPダイアログ・システム」の充実と「着眼点」活用・改善等の検討
最終報告会	3月(予定)	活動報告 東京大学との共催で実施予定

各回の目的と内容は、固定しておりません。議論内容により、詳細をつめていきます。

年間スケジュール

年間スケジュール予定



研究会の運営について

研究会の運営方法

本研究会への参加は、別添の「消費者との対話のあり方」研究会参加登録申込書に規約同意の上ご記入いただき、FCP事務局までFAXでお申し込みください。

研究会の資料・議事概要については、ホームページ等で原則公表します。その際議事概要等は、発言者が特定できないようにしてから公表いたします。

ただし研究会の議論内容が、企業秘密に触れたり、個人の権利・利益を害する恐れがあると判断した場合には、研究会資料等を非公表とします。

本研究会では効率的な議論を行うため、研究会開催前のアンケートやヒアリングによって、参加者の意向を伺いながら進めます。

研究会のアウトプット等は、FCPの成果として公表することを原則とします。

参加者の皆さまへのお願い事項

各回への出席（代理出席を含む）

分科会への出席に当たり、課題設定や調査等の作業が発生する可能性があります

自社のステークホルダーとのコミュニケーション実践事例の紹介

その他、分科会参加者からの情報提供、情報発信・対話のあり方等に関わる場への任意出席

参考資料

参考資料

ふりかえり参考資料 平成21年度の活動実績

平成21年度の「消費者との対話のあり方」研究会についての概要

FCPダイアログ・システム(第一版)の概要

FCPダイアログ・システムについて

<http://www.food-communication-project.jp/result/index.html>

参考資料 平成21年度の活動実績

平成21年度の研究の目的

消費者とのエンゲージメント()を構築するための対話型コミュニケーションのあり方を研究
 「協働の着眼点」を共通言語とし、消費者と「食」に対する相互信頼を構築することを目標として、対話手法の試行
 消費者と信頼関係を構築する対話型コミュニケーションのコンテンツと手法の提案
 上記のような研究を踏まえて、消費者との対話を企業経営に反映するための仕組み(FCPダイアログ・システム)を構築することを目指す

研究分科会のながれ

分科会では、はじめに、本分科会における課題を共有(第1回)したうえで、事業者と消費者があるテーマについてワークショップ等を行う「直接対話の試行」を行い、意見交換のまとめを行った。また、「消費者との対話」における手法・テーマ等について意見交換(第2回)を行い、対話型コミュニケーションにおける対象者、対話手法・テーマについて整理・確認した。その後、インターネットの活用といった「間接対話」と「直接対話」について各事業者が現在行っている活動に関する意見交換を行い、最後に、対話のあり方についてとりまとめを行った。

研究成果物

双方向の対話型コミュニケーションの重要性活用法を体系化した、「FCPダイアログ・システム(第一版)」を作成

第1回分科会(6月19日)・第2回分科会(9月2日)

対話型コミュニケーションのあり方を確認

消費者の問いを聞く
 問いに対して答えを返す
 対話をもとにした企業行動を見せる

～ のプロセスを回し続けることが重要

消費者との「直接対話の試行」(7/4・18)
 社団法人東京青年会議所千代田区委員会主催のフォーラム・協議会に任意参加

- 1)対話の相手(WHO 誰と?) 3階層に分けて考える。
- 2)進め方(HOW どのように?) 直接対話と間接対話に大別して考える
- 3)テーマ設定(WHAT 何を?) 消費者の関心があるテーマの吸い上げ方を考える

第3回分科会(2009年10月20日)
 インターネットを活用した間接対話型コミュニケーションの手法検討
 情報発信手段としてのインターネット活用事例について意見交換
 情報受信手段としてのインターネットの活用を検討

第4回分科会(2009年11月18日)
 直接対話型コミュニケーションの手法検討
 直接対話における対象者・手法・対話テーマの設定方法について意見交換
 直接対話と間接対話との組み合わせ方を検討

第5回分科会(2010年2月5日)
 対話のあり方のまとめ
 FCPダイアログ・システムの検討
 企業経営活動のPDCAサイクルの中での対話型コミュニケーションの活用法の検討

参考資料 FCPダイアログ・システム[第一版] 1 - 3

FCPダイアログ・システムの構成

消費者の階層化と対話のテーマ例

- ・ 食の信頼に対する姿勢から消費者を大きく3階層に分け、対象階層毎に「今後こんなテーマについて対話できたらよい」というテーマ例を示した。

3階層別コミュニケーション手法の例

- ・ 対話の手法を直接対話、間接対話、ワンウェイ コミュニケーションに整理した上で、3つの階層毎に適切な対話の手法の例を整理した。

対話の手法とテーマの事例集

- ・ 分科会で実施したアンケート調査(各企業・団体で取り組んでいる消費者との対話の事例を収集)をもとに、3階層別の対話の手法とテーマの事例集を作成した。

FCPダイアログ・システムの実施手順

- ・ 食品事業者と消費者との間の信頼関係を構築することを目的とした、対話による統合型コミュニケーションの実施手順をまとめた。

FCPダイアログ・システムにおける対話の実施手順概要

実施手順

1 対象者の特定

FCPダイアログ・システムでは消費者を3階層に分けて考える。
対話の対象となる、自社に関わりのある消費者を3階層に当てはめてみる。

2 対話の手法の決定

対話の対象者に対し、対話のテーマとなる課題を抽出する為の手法を決定する。
問題点となっている事象の背景にあるものを抽出することで対話の材料とする。
FCPダイアログ・システムでは対話の手法を3タイプに分類し、対象者の特性に合わせてそれぞれの手法を組み合わせる。

3 対話を通じた課題解決

対話の手法の組み合わせを行い、抽出した課題について対話を通じて解決策を見出していく。

4 対話結果の情報発信

対話の結果などを「協働の着眼点」を用いて整理し、情報発信コンテンツの整備を行うことにより、対話の対象者だけではなく、幅広い層に向けて情報発信する。

議論された消費者層の考え方

第1階層:

食の情報に関心はあるが質問や返答がない人、又は食の情報に関心のない人

第2階層:

食に関する質問・返答がある人

第3階層:

食について議論ができる人

消費者との対話の構成イメージ

