



平成23年度 FCP研究会  
「消費者との対話のあり方」概要

2011年5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

# 「消費者との対話のあり方」研究会 背景・目的

## 研究会の背景

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、消費者との間で信頼関係を構築していくことが重要です。

このためFCPでは、消費者との対話型の取組を試行することにより、消費者のニーズを把握、分析しながら、消費者と食品事業者の相互信頼を構築するコミュニケーションのあり方を研究することとしたところです。

## 研究会の目的

- 1 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年度及び22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）」及び「作業シート」を普及するために、参加事業者の皆様の議論により、消費者との対話のテーマ（コンテンツ）を選定し、そのテーマに基づいて事例発表を行うとともに、消費者との対話についてどのように取り組むべきかの議論を行い、その結果を共有化します。
- 1 併せて、「協働の着眼点」を活用した食品事業者の取組事例に関する情報を広くご提供いただき、意見交換を行うとともに、「協働の着眼点」をより良いものに見直すための情報を提供、改善に向けた提案を実施します。

# 平成23年度 「消費者との対話のあり方」研究内容

## 研究内容について

### 消費者との対話のあり方の研究

参加事業者の皆様の議論により、消費者との対話のテーマ（コンテンツ）を選定し、事例発表を行うとともに、消費者との対話についてどのように取り組むべきか議論を行い共有化します

第一回研究会では、消費者との対話のテーマ（コンテンツ）を「震災後の消費者意識の変化への対応について」とし、各社にて震災後に実施した消費者との直接対話、お客様相談センターへの問い合わせ内容、アンケートなどを持ち寄っていただき、震災後の消費者意識の変化について情報共有を行います

第二回研究会では、当研究会メンバーで第一回の結果を受け、どういう対話を今後どのように日常業務の中で行っていくべきかを議論を行います。またその中でどのような消費者との対話のテーマ（コンテンツ）を強化していくべきかを議論します（議論の結果を受けてアンケート等を実施予定）

第三回研究会以降は、選定した強化すべき消費者との対話のテーマ（コンテンツ）について事例発表を行います。それを踏まえて、グループディスカッションを行い、消費者との対話についてどのように取り組むべきか議論を行い共有化を行います

### FCPダイアログ・システムの充実

各回の議論の結果を「FCPダイアログ・システム（第一版）」で確認し、その効果を検証し、FCPダイアログ・システムの充実を図ります。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します。

# 平成23年度研究会の進め方と期待される成果

## 研究会の進め方

- | 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

## 期待される成果

- | 「FCPダイアログ・システム 作業シート」の試行結果の共有
- | 「FCPダイアログ・システム」（第一版）の充実  
（消費者コミュニケーションのPDCAサイクルの確立等）
- | 拡大研究会で議論した内容についてのとりまとめと発表
- | 「協働の着眼点」の活用方法と改善点の提案

# 平成23年度 研究会活動概要

実施期間： 2011年6月上旬 ~ 2012年3月  
活動予定： 研究会 全5回開催予定（別途 中間報告 最終報告会を実施します）  
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 <sup>1</sup>	6月14日	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 ディスカッションテーマ：震災による消費者意識の変化への対応について <u>他研究会参加者も含めた拡大研究会</u>
第2回研究会	7月中旬	テーマ：震災による消費者意識の変化への対応について（当研究会参加者） 第3回研究会以降の対話のテーマ（コンテンツ）について議論
中間報告会	9月（予定）	今年度の活動計画について（東京大学との共催で実施予定）
第3回研究会	10月上旬	選定した対話のテーマ（コンテンツ）に基づく事例発表、グループディスカッション
第4回研究会	12月上旬	選定した対話のテーマ（コンテンツ）に基づく事例発表、グループディスカッション
第5回研究会	2月上旬	• 選定した対話のテーマ（コンテンツ）に基づく事例発表、グループディスカッション • 研究会のまとめ（ダイアログシステム充実に向けたまとめ）
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）

<sup>1</sup> 第1回研究会では、テーマ「震災による消費者意識の変化への対応について」として他研究会参加登録者の中からの希望者も含めた拡大研究会を開催します  
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

# 平成23年度「消費者との対話のあり方」拡大研究会について

## 拡大研究会 開催趣旨

- 1 FCP情報共有ネットワーク参加の皆様から、東日本大震災が消費者の食への意識や行動に及ぼした影響についてFCPで取り上げて議論すべきではないかというご要望がありました
- 1 これを踏まえ、全ての研究会参加者の参画による意見交換と情報共有を行い、その結果を各研究会活動に活かしていただくことを目的として、「消費者との対話のあり方」研究会の拡大開催の形で意見交換の会を開催します

## 拡大研究会の内容

### テーマ：「震災後の消費者意識の変化への対応について」

- 1 各企業・団体が消費者とのコミュニケーション（直接対話、お客様相談センターへの問い合わせ内容、アンケート等）を通じて把握した東日本大震災後の消費者意識の変化等について感じたことに関する情報を持ち寄っていただき、情報共有と意見交換を行います

## 開催日時、場所、参集者

開催日時：平成23年 6月14日（火）14:00～17:00 場所：中央合同庁舎4号館 1219-1221会議室

参集者：平成23年度FCP研究会に参加を登録された事業者・団体者

なお、今回の拡大研究会は、各研究会の垣根を越えて、広く意見交換を考えており、「消費者との対話のあり方」研究会以外の各研究会に参加登録を頂いた方の参加も含めた拡大研究会とします。

## 参加するにあたってのお願い

1. 参加者は、消費者とのコミュニケーション（直接対話、お客様相談センターへの問い合わせ内容、アンケート等）を通じて把握した東日本大震災後の消費者意識の変化等やそれへの対応等について情報提供ができる何らかの素材をご持参下さい
2. 拡大研究会の資料・議事概要については、発言者が特定できないようにしてからホームページ等で原則公表します
3. 拡大研究会の議論の内容につきましては、「消費者との対話のあり方研究会」の2回目以降の検討素材とします
4. 拡大研究会での議論の結果は、その後の各研究会活動に活かして下さい

# 対話のテーマ(コンテンツ)について

## 第3回以降の対話のテーマ(コンテンツ)について

第一回の議論を踏まえ、第二回の研究会で今年度の研究会でケーススタディとして取り上げる日常業務での消費者との対話のテーマ(コンテンツ)について選定します。基本的な運営については、参加者による事例発表を行います。それを踏まえてグループディスカッションを行い、消費者との対話についてどのように取り組むべきか議論を行い共有化します。対話のテーマ(コンテンツ)は、「FCPダイアログ・システム」(第一版)のP5 参考1:対話のテーマ例で記載した以下のようなものが想定されます。

### FCPダイアログ・システム 対話のテーマの例

#### 第1階層

##### <対話のテーマの例>

[意識啓発、食に関する知識の向上]

- ・食育活動を通じた食のリテラシーの向上
- ・問題の提起

[興味喚起]

- ・企業・食のグッドニュース、商品に絡めた裏話・開発秘話(こだわり)、「くらしの豆知識」「食の知っ得情報」を提供
- ・わかりやすい情報を記憶に残るように提供例、「私だったら、 します」など明言
- ・影響力のある人、モノ、媒体の活用
- ・アニメを使用して関心を上げる

#### 第2階層

##### <対話のテーマの例>

[意識啓発、食に関する知識の向上]

- ・発言力・影響力の高い第3階層の基調講演・質疑応答を通じた直接啓発
- ・生活者の関心事(添加物、賞味期限、原産地等)の深堀
- ・食育活動を通じた食のリテラシーの向上
- ・正しい情報の共有化、問題の経過と対策などの勉強会
- [ニーズの把握]
- ・第3階層に語ってもらう際の文脈作りや、食品事業者が自社で発信する際のコンテンツ作りのヒントを第2階層から収集
- ・個々のニーズに適した情報共有
- [企業の取組の見える化]
- ・マスコミ情報などに対する企業の声
- ・企業の活動努力の見える化

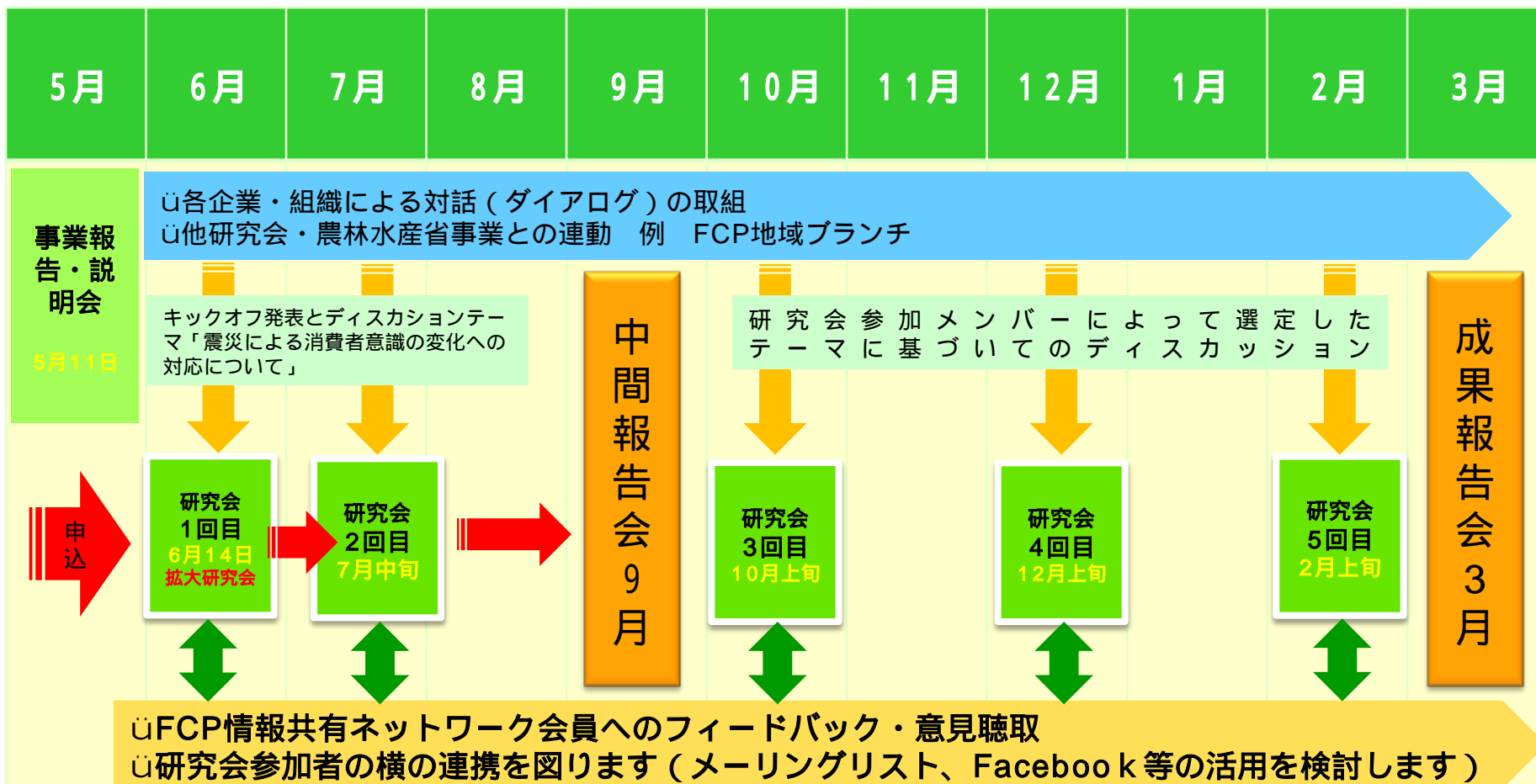
#### 第3階層

##### <対話のテーマの例>

[第2、第1階層への影響]

- ・第3階層の声を借りて、メッセージを発信
- ・第3層からの情報発信を第2階層へ普及、第1階層で検証するサイクルづくり
- ・食品の安全をはじめとするリテラシーの向上
- [課題解決・問題提起]
- ・問題の本質と解決策の検討
- ・今後の問題、新しい課題の想定
- [研究・調査]
- ・新しい情報の提供、情報の共有
- ・専門性の高いテーマ、グレーゾーンを持つテーマについての検討
- [企業の取組の見える化]
- ・商品紹介と併せて品質管理体制について訴求
- ・企業の安全に対する理念等について情報提供

# 平成23年度 年間スケジュール



- 第2回研究会にて第3回以降の研究会における対話のテーマ(コンテンツ)を選定する予定です
- 第1,2回は、「震災による消費者意識の変化への対応について」をテーマとし、第1回は、**他研究会参加者も含めた拡大研究会**とします



## 「消費者との対話のあり方」研究会の参加者にお守りいただきたい事項(検討作業におけるルール)

- ρ 対話のテーマ(コンテンツ)に基づいた自社の取り組みについて事例発表を頂ける方に参加をお願い致します
- ρ 企業における横断的な取り組みについて研究を行いたいと考えておりますので、テーマに基づいた関連部署の方の横断的な参加をお願いします
- ρ ステークホルダー間でのWIN - WINの関係づくりを重視すること
- ρ 建設的・効果的な意見交換に貢献すること  
(批判に終始せず、対案を提示するように努めること)
- ρ 個別の組織や団体に対する、誹謗・中傷は行わないこと  
(研究会においては、事業者間の利害調整等はいりません)

# 参考資料:これまでの研究会活動の経緯

## 平成21年度

### 企業行動の情報発信研究会

失敗から学ぶ情報発信のあり方分科会

事件・事故等発生時の適切な企業行動や、緊急時の情報開示、情報発信のあり方等の検討

マスメディアとの意見交換のあり方分科会

食品事業者の取組を適切に伝達するためのマスメディアに向けた情報発信のあり方、マスメディアとの交流の場の持ち方の検討

消費者との対話のあり方分科会

消費者との多様な接点における対話型コミュニケーションのあり方及び「協働の着眼点」を活用した対話型コミュニケーションの手法の検討  
成果物:FCPダイアログ・システム

## 平成22年度

### 消費者との対話のあり方研究会

#### 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。

#### 研究会

- 参加企業による事例報告
- グループワーク
  - 各社コミュニケーションの棚卸し
  - 信頼向上の取組を店頭を通じたコミュニケーションで上手に伝えるには
- ダイアログ・システムの試行の状況について情報共有
- ダイアログ・システムの見直し、改善についての意見交換

#### 企業有志・地域ランチとの連携によるダイアログシステムの試行

- 千葉県柏の葉ア・バンデサインセンター  
テーマ「どんな情報が食の信頼をつくるのか」
- 三重県スーパーぎゅーとら  
テーマ「店頭で伝わっている情報はどんなもの」

#### 成果

- 試行・事例を通じたFCPダイアログ・システムの有効性の確認
- FCPダイアログ・システムの充実 (作業シートの開発)

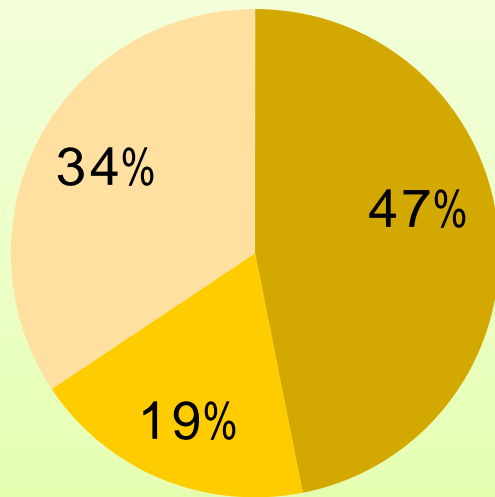
参考資料:平成22年度研究会ご登録企業/団体 31企業団体

株式会社アール・ピー・アイ	テュフラインランドジャパン株式会社
味の素株式会社	株式会社東急ストア
イオン株式会社	東京海上日動リスクコンサルティング株式会社
伊藤ハム株式会社	東京サラヤ株式会社
株式会社イトーヨーカ堂	株式会社ニチレイフーズ
花王株式会社	株式会社日清製粉グループ本社
株式会社ケット科学研究所	日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社
キューピー株式会社	日本製粉株式会社
キリンホールディングス株式会社	日本マクドナルド株式会社
株式会社鶏卵肉情報センター	ハウス食品株式会社
生活協同組合連合会コープネット事業連合	三菱商事株式会社
サントリーホールディングス株式会社	明治乳業株式会社
社団法人消費者関連専門家会議	森永製菓株式会社
全日本菓子協会	株式会社山武
株式会社高島屋	株式会社読売広告社
テーブルマーク株式会社	

## 参考資料：平成22年度の研究会について

### 参加事業者/団体について

■ 製造業 ■ 小売業 ■ その他



- | 31社企業/団体が参加
- | 4回の研究会で、87名の参加者
- | 各回約3時間グループワークや、事例報告、意見交換を行いました

## 参考資料:平成22年度 研究会のながれ1

### 平成22年度の研究会のながれ

平成21年度の成果物である「FCPダイアログ・システム（第一版）」を日常業務の中に取り入れて、効果的な消費者コミュニケーションを持続、発展するためのPDCAサイクルの構築について研究会を実施した。

#### 農林水産省事業を活用した消費者との対話の試行 2箇所

千葉県柏の葉アーバンデザインセンター 三重県スーパーぎゅーとら

#### 研究会参加者による事例報告と共有 (4回の研究会と中間報告会)

味の素(株) キューピー(株) (株)日清製粉グループ本社

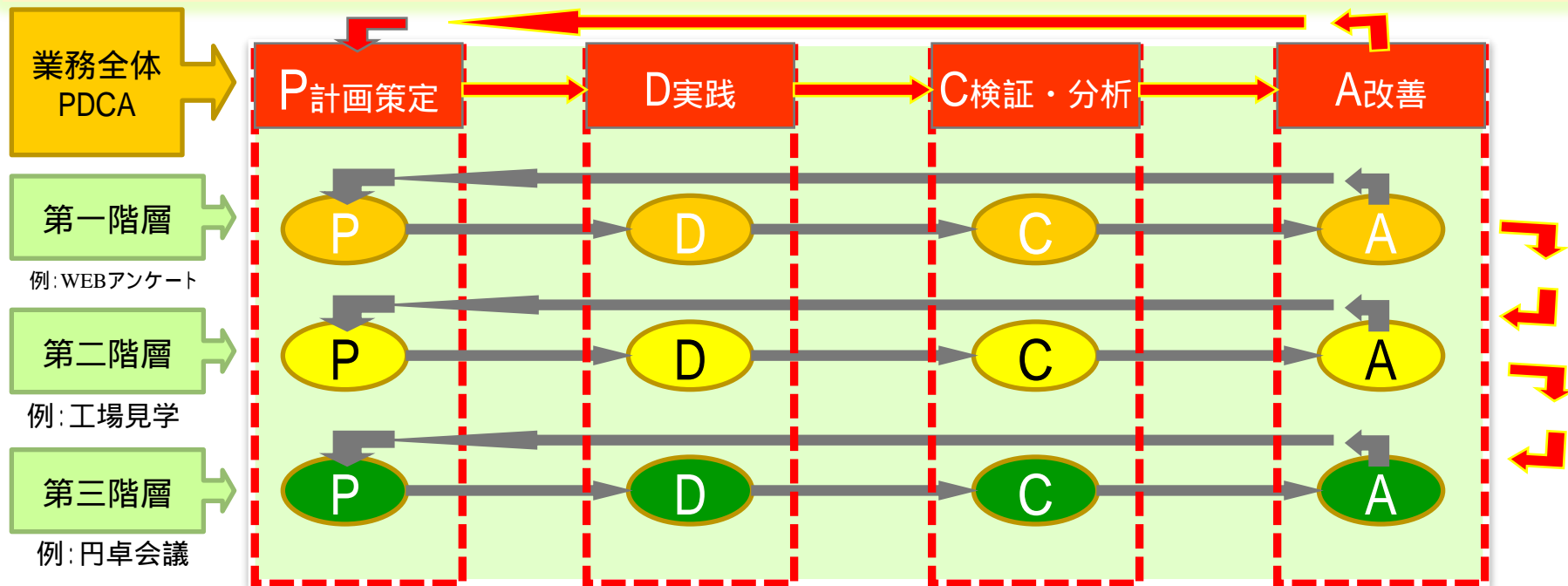
先進的な取組を実践されている研究会参加者の事例報告をもとにケーススタディの実施 消費者との対話型コミュニケーションは、事前にコミュニケーションをデザインをして、消費者との対話を統合することが重要との気づき

FCPダイアログ・システムの考え方に則って、消費者コミュニケーションを  
実践したり、振り返りを行うことの有効性を確認

## 参考資料:平成22年度 研究会のながれ2

### FCPダイアログ・システムを活用したコミュニケーションのPDCAサイクル

FCPダイアログシステムの考え方に則った、消費者対話の試行、事例報告、ケーススタディの結果を踏まえて、消費者コミュニケーションのPDCAサイクルの全体像を整理した。その概要は以下のとおり。



#### 業務全体のPDCA

自社の対話の手法の総合的な実践について、各コミュニケーションの役割分担、連携、コミュニケーションの実施結果を取りまとめ、経営戦略、事業への反映等を明確化して計画策定 実践 検証・分析 改善を行う。

# 参考資料：平成22年度 研究会のながれ3

## 作業シートの開発と実践

- 1 FCPダイアログ・システムを実践するためのPDCAサイクルを具体的に起動する手法を検討
- 1 研究会参加企業のほとんどが何らかの形で、消費者コミュニケーションを実践している中、まずは自社のコミュニケーションの棚卸を行い、現状の検証・分析からスタートすることが有効
- 1 消費者コミュニケーションのPDCAにおいて、自社のコミュニケーション活動全体を棚卸し、C（検証・分析）を実施するためのツールを検討

1. 消費者コミュニケーション活動の棚卸し

活動の名称	活動の目的	実施主体	実施時期	実施場所
店頭販売	情報伝達と販売促進	店舗担当	毎月実施	店舗内
イベント開催	認知向上と販路拡大	営業担当	毎月実施	店舗外
SNS活用	情報伝達と顧客とのコミュニケーション	営業担当	毎日実施	店舗外

FCPダイアログ・システムの考え方をもとに、自社におけるコミュニケーション活動を体系的に棚卸しをするツール

## 「作業シート」の開発

消費者コミュニケーションの棚卸しを行うこと自体をFCPダイアログ・システムの試行と位置付け研究会参加メンバーで実践