

FCPダイアログ・システム作業シート

平成23年3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

1 「FCPダイアログ・システム 作業シート」をお使いいただくにあたって

「FCPダイアログ・システム 作業シート」は、平成22年度フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）における「消費者との対話のあり方研究会」の成果物としてとりまとめたものです。

FCPでは、平成21年度に「食」に関して、消費者との相互信頼を構築することに関心のある事業者が集まって、対話による統合型コミュニケーションの仕組みとして「FCPダイアログ・システム（第一版）」をまとめました。

平成22年度の「消費者との対話のあり方研究会」においては、この「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、消費者とのコミュニケーションのあり方について研究する活動を展開しました。

この中で統合型コミュニケーションの効果的な実践のためには、自社の消費者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であることを研究会参加メンバーで確認することができました。その実践のために開発したツールが「FCPダイアログ・システム 作業シート」です。

このツールを消費者との信頼確保に向けた統合型コミュニケーションの活性化にお役立ていただくとともに、そこから得られた情報を自社の経営戦略に活かしていただければ幸いです。

なお、多忙な中で貴重な時間を割き膨大なディスカッションに積極的なご参加を頂いた研究会参加メンバーの皆様には深く感謝を申し上げます。

平成23年3月 FCP事務局

2 「FCPダイアログ・システム 作業シート」の特徴

1. 「FCPダイアログ・システム 作業シート」は、「FCPダイアログ・システム（第一版）」の付属資料としてまとめています。
※平成22年度の研究会の議論の中で生まれた成果物です
2. 「FCPダイアログ・システム（第一版）」の考え方をもとに、消費者コミュニケーションのPDCAサイクルにおいて、自社活動を体系的に棚卸し、検証・分析を行うためのツールです。
3. 「FCPダイアログ・システム 作業シート」は、「フード・コミュニケーション・プロジェクト（FCP）研究会・分科会成果物利用規約」に則して、自由にご利用いただけます。（利用シーンに応じた自由な設定や、「シート」の一部使用等、一部分のみの使用も可）
4. 「FCPダイアログ・システム 作業シート」は以下の手順でお使いいただけます。詳細につきましては、以降をご覧ください。

A 対話の取組について整理する

B それぞれの取組における課題や反省点を明確にする

C 取組結果の分析と社内共有の状況を確認する

D 分析結果の活用状況について確認する

E 自社における消費者コミュニケーション戦略についての課題、反省点を明確にする

F 次年度の消費者コミュニケーション戦略に反映する

FCPダイアログ・システム作業シートは、1. 消費者コミュニケーションの棚卸し 2. 消費者コミュニケーション戦略のレビューの手順を踏む。この作業シートを活用することで、日常業務では明確になりにくい多くの「気づき（反省・課題）」を得ることができ、現在の消費者コミュニケーションのPDCAサイクルにおいて、改善（A）、次の戦略立案（P）に有益である。

<実施手順>

1.消費者コミュニケーションの棚卸し

A 対話の取組について整理する

事業者が自社で行われている消費者との対話の取組について整理を行う際には、FCPダイアログ・システムの実施手順（FCPダイアログシステムP4）に従って

- ①対話の取組
- ②コミュニケーションの目的
- ③対話の対象者
- ④消費者の階層（3階層）
- ⑤対話の手法

（直接対話、間接対話、ワンウェイコミュニケーションの3タイプに分類）

の5項目の整理を行う。

その際、全社的な視点で社内活動を見渡し活動の棚卸することが大切である。

B それぞれの取組における課題や反省点を明確にする

Aの対話の取組の整理にもとづいて取組の

- ③対話の対象者
- ④対話の階層
- ⑤対話の手法

が対話の取組の目的にかなったものであったか、また、取組の課題点、反省点は何かを整理する。あわせて具体的な取組が他の取組との連動や組合せがある場合は、ここで整理する。

<実施手順>

2.消費者コミュニケーション戦略のレビューと次期戦略への反映**C 取組結果の分析と社内共有の状況を確認する**

Aで整理、リストアップした消費者との対話の取組の活動結果について、どのように分析を行っているかを整理、リストアップする。またその分析結果が、社内においてどのように共有されているかを確認を行い整理をする。

D 分析結果の活用状況について確認する

Cで整理、リストアップした分析結果が、何らかの業務改善や次に予定している消費者コミュニケーションに活かされているかどうかについて確認を行い整理する。

E 自社における消費者コミュニケーション戦略についての課題、反省点を明確にする

C・Dの確認結果に基づいて、自社の消費者コミュニケーション戦略について課題、反省点は何かを確認を行い整理する。

F 次年度の消費者コミュニケーション戦略に反映する

BとEの結果を反映した次年度の消費者コミュニケーション戦略について記入する。その場合に、①消費者の声を聞く ②その問いに答える ③①と②のプロセスを繰り返すことができる消費者コミュニケーション活動になるように「協働の着眼点」を活用しながら計画立案を行う。

FCPダイアログ・システム 作業シート

組織・団体名

氏名

1. 消費者コミュニケーションの概要

A 対話の取組について

①対話の取組	②コミュニケーションの目的	③対象者	④階層	⑤対話の手法

FCP ダイアログ・システム 作業シート

B Aの整理にもとついて具体的な取組の整理が目的にかなったものであったか 取組における課題や反省 Aの具体的な取組の③・④・⑤が目的にかなったものであったか	
課題・反省	
取組間の運動・組み合わせなどありましたら記入下さい	

2. 消費者コミュニケーション戦略のレビューと次期戦略への反映

C Aを踏まえて、リストアップした取組の結果がどのように分析され、どのような形で社内共有されているか自社での取組を確認して整理下さい	
取組結果の分析	
社内共有について	
D Cの分析結果が業務改善や次の消費者コミュニケーションに活用されているか確認して整理下さい	
E C・Dの確認結果に基づいて、自社の消費者コミュニケーション戦略について、課題や反省点を整理下さい	
課題	
反省点	
F B・Eの結果を反映した消費者コミュニケーション戦略について記入下さい（次年度の取組計画など）	



平成23年度FCP成果報告会

平成23年度 FCP研究会
「アセスメント研究会」

平成24年3月2日

横浜商科大学 地域産業研究所

研究会ご登録企業/団体 9企業団体 (平成24年2月29日現在)

株式会社イトーヨーカ堂

岩手銀行

NKSJリスクマネジメント株式会社

株式会社損害保険ジャパン

日本政策金融公庫

フードコンサルティング株式会社

フードテクノエンジニアリング株式会社

三菱商事株式会社

横浜商科大学地域産業研究所

平成23年度研究会の内容

研究会の目的

フード・コミュニケーション・プロジェクト(以下FCPとする)の基本的な考え方に基づき「協働の着眼点」等を活用したアセスメント全般(セルフ、二者間、第三者)に関する個々の活動の情報を共有し、広く普及させること。

また、ABLなどのアセスメントに横浜商科大学が作成した『フードコミュニケーション・企業行動マネジメント規格』が使用可能かを検討。

研究会の内容

「協働の着眼点」や、それを用いた評価軸等を活用した、アセスメント全般(セルフ、二者間、第三者)に関する個々の活動をご報告いただき情報を共有するとともに、個々の活動のスムーズな立ち上がり、評価軸の共有化の可能性、アセスメント全般の認知度向上等に関する、ご提案や課題解決に向けた意見交換を行う。

○研究会主催 : 横浜商科大学 地域産業研究所

研究会サポート: 農林水産省食料産業局企画課食品企業行動室

フード・コミュニケーション・プロジェクト事務局

第1回研究会①

日 時:平成24年2月16日(木)15:00~17:30

場 所:中央合同庁舎4号館 12階1221会議室

出席者:9事業者・団体(14名)

【議事次第】

1. 開会挨拶
2. 農林水産省挨拶
3. 自己紹介
4. 平成23年度FCPアセスメント研究会について(地域産業研究所)
5. ABLの取組について(岩手銀行様)
6. 食品関係事業者様における食の安全・安心への取り組みと損害保険について
(株式会社損害保険ジャパン様)
7. 農林水産省からの情報提供(農林水産省)
8. 意見交換
9. 事務連絡

第1回研究会②

1. 研究会の主催者である、横浜商科大学地域産業研究所から、ABLのアセスメントに「協働の着眼点」が利用できないかという観点から、その実態を把握するためにABLを活用して事業を行っている事業者ヒアリングを行った結果報告と、伊勢神宮外宮の奉納市出展者への商品ならびに事業者の選定に、FCPの仕組みを利用できるかの内容の報告を行った。

●以下のABLを活用している水産・畜産事業者から、資金調達の実態ヒアリングを実施。

- ・ 三重県尾鷲物産(株): 養殖いけすの中の養殖魚を担保に借入
- ・ 岩手県A畜産: 肥育する肉牛を担保に借入
- ・ 岩手県B精麦: 養豚場で肥育中の豚及び売掛金を担保に借入

・ ABLの利用により、タイムリーに運転資金を調達できるようになった。
・ 事業者が「協働の着眼点」に沿って飼育等の活動を行っていることにより、事業者の資産価値を高く評価できる可能性がある。
・ 「協働の着眼点」の意識を金融機関・借主が共有することで、担保物件(稚魚・子牛・子豚など)が管理の行き届いた状態で維持されていることを確認できる効果が期待される。

●伊勢神宮外宮の奉納市出展者への商品ならびに事業者の選定に際、FCPの仕組みを利用できるか検討

市に出品する品を選定する方法として、事業者に対して「ベーシック16」、商品に対して「FCP展示会・商談会シート」が活用できるか、検討を行っている。



第1回研究会③

2. 前項の活動の関連情報として以下の事業者様から情報提供を頂いた。

●岩手銀行様よりABLの取組報告

- ・株式会社南部美人(酒類製造)、高源精麦株式会社(養豚)、株式会社伊藤商店(水産加工)を紹介。
- ・借り手、貸し手のメリット、課題について情報提供。

●株式会社損害保険ジャパン様より、食品関係事業者様における食の安全・安心への取り組みと損害保険について報告

- ・「生産物賠償責任保険(PL保険)」「生産物回収費用保険」を例に実情説明。
- ・事業者の取り組み状況を確認し、リスクが低いと判断される場合は引受判断・保険料(割引)へ反映

3. 以上の情報を受けて、意見交換の場では以下のような意見が出された。

●意見交換・質疑応答

○与信判断の根拠について

- ・(ABL)評価会社による担保の評価は参考にするが、実際は経験による判断が大きい。
- ・(損害保険)ISOやHACCP等の基準を判断材料にしているが、FCP「協働の着眼点」に即した取り組みを行っているかについて採用できないか検討。

○与信判断にかかる費用について

- ・それぞれの事例が紹介された。

