

「消費者との対話のあり方」 第1回 参加者名簿

平成23年6月14日(火曜日)
場所:中央合同庁舎第4号 全省庁共

NO	企業名
1	株式会社アール・ピー・アイ
2	株式会社アイ・エス・レーティング
3	アサヒビール株式会社
4	味の素株式会社
5	イオン株式会社
6	伊藤ハム株式会社
7	花王株式会社
8	カゴメ株式会社
9	有限会社唐澤事務所
10	キューピー株式会社
11	キリングroupオフィス株式会社
12	株式会社鶏卵肉情報センター
13	株式会社ケット科学研究所
14	(財)日本食品分析センター
15	サッポロビール株式会社
16	サントリーホールディングス株式会社
17	株式会社シグマクシス
18	社団法人インターナショナル・バリューマネジメント協会

オブザーバー

1	日本経済新聞社
---	---------

NO	企業名
19	生活協同組合連合会コープネット事業連合
20	全日本菓子協会
21	株式会社高島屋
22	株式会社千葉銀行
23	テーブルマーク株式会社
24	株式会社東急ストア
25	株式会社ニチレイフーズ
26	日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社
27	日本水産株式会社
28	日本生活協同組合連合会
29	日本製粉株式会社
30	日本マクドナルド株式会社
31	株式会社みつかん
32	三菱商事株式会社
33	株式会社明治
34	株式会社山武
35	株式会社読売広告社

本日も欠席

1	株式会社イトーヨーカ堂
2	株式会社光洋
3	ハウス食品株式会社
4	株式会社スコラ・コンサルト

2	オラクルひと・しくみ研究所
---	---------------

5	株式会社日清製粉グループ本社
6	社団法人消費者関連専門家会議
7	森永製菓株式会社

資料 1

フード・コミュニケーション・プロジェクト(FCP)

第一回「消費者との対話のあり方」(拡大)研究会

日 時 : 平成 23 年 6 月 14 日 (火曜) 14 : 00 ~ 17 : 00

場 所 : 中央合同庁舎第 4 号館 12 階 1219-1221 会議室

議事次第

1. あいさつ (研究会の経緯と今年度の内容について) (14 : 00 - 14 : 20)
2. 今後の流れと本日の作業について (14 : 20 - 14 : 25)
3. 「震災後の消費者意識の変化への対応について」
 - STEP 1 グループディスカッション 1 (14 : 25 - 15 : 00)
 - STEP 2 グループディスカッション 2 (15 : 00 - 15 : 40)
 - 休憩 (15 : 40 - 15 : 55)
 - STEP 3 全体共有 グループ発表および全体意見交換 (15 : 55 - 16 : 35)
4. まとめ (16 : 35 - 16 : 55)
5. あいさつ 事務局連絡 (16 : 55 - 17 : 00)

配布資料

- 資料 1 第 1 回「消費者との対話あり方」研究会 次第 (本紙)
- 資料 2 平成 23 年「消費者との対話のあり方研究会」概要
- 資料 3 本日の拡大研究会の進め方について
「震災後の消費者意識の変化への対応について」
- 資料 4 FCP ダイアログ・システム (第一版)・作業シート
- 資料 5 アンケート用紙
- 資料 6 平成 23 年度 「消費者との対話のあり方」拡大研究会

東日本大震災に伴う消費者意識の変化についてのアンケートまとめ

資料2



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

- 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。
- 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

- ① 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
- ② 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）
- ③ 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 ※1	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 他研究会参加者も含めた拡大研究会
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)

※1 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

- 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
- 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」

- 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、〇〇します」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

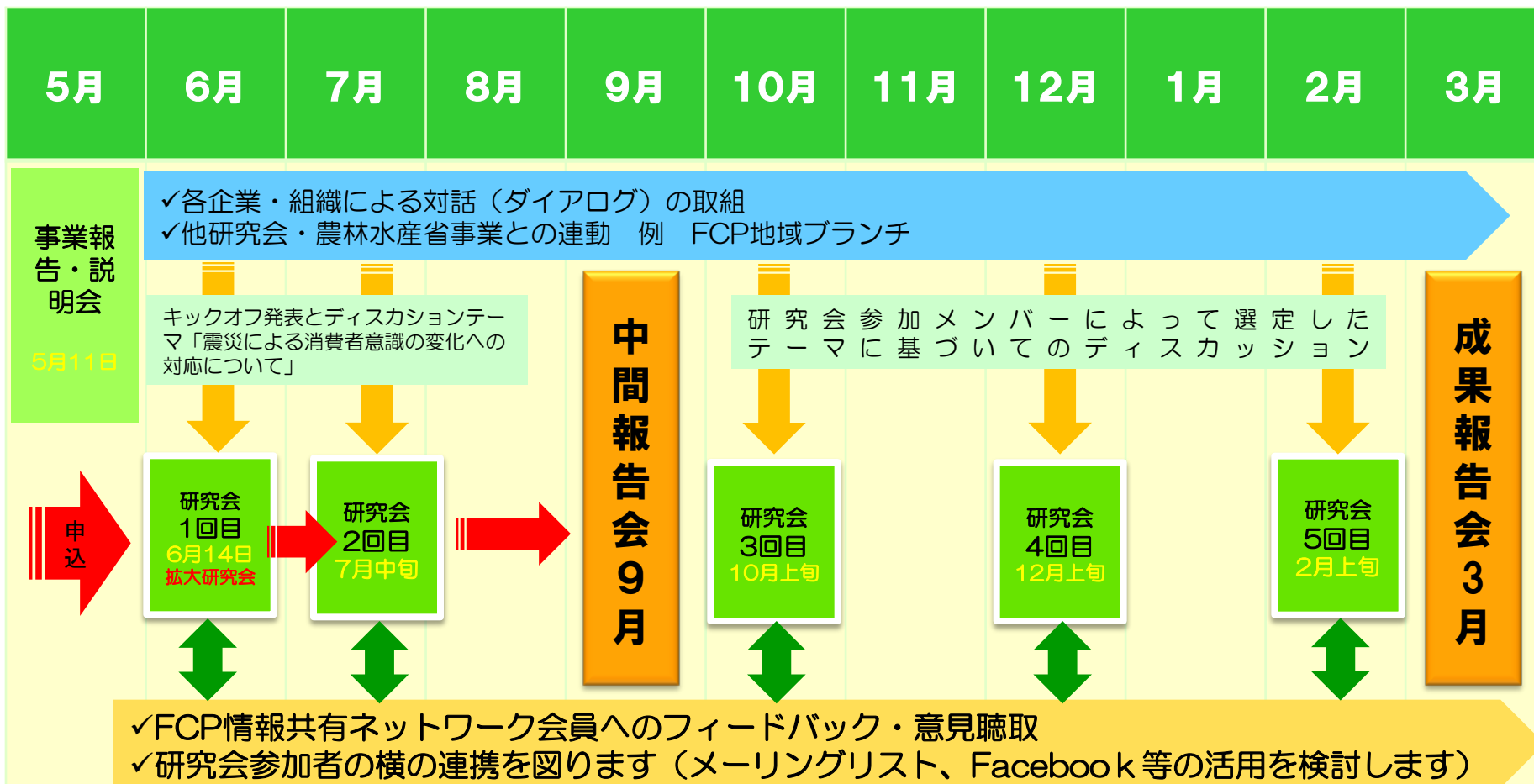
【研究・調査】

- ・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)

- 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
- 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
- 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
- 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)
- 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を行いません)

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

- 千葉県柏の葉アーバンデザインセンター
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

味の素株式会社

イオン株式会社

伊藤ハム株式会社

株式会社イトーヨーカ堂

花王株式会社

株式会社ケット科学研究所

キューピー株式会社

キリンホールディングス株式会社

株式会社鶏卵肉情報センター

生活協同組合連合会コープネット事業連合

サントリーホールディングス株式会社

社団法人消費者関連専門家会議

全日本菓子協会

株式会社高島屋

テーブルマーク株式会社

テュフラインランドジャパン株式会社

株式会社東急ストア

東京海上日動リスクコンサルティング株式会社

東京サラヤ株式会社

株式会社ニチレイフーズ

株式会社日清製粉グループ本社

日本ケンタッキー・フライド・チキン株式会社

日本製粉株式会社

日本マクドナルド株式会社

ハウス食品株式会社

三菱商事株式会社

明治乳業株式会社

森永製菓株式会社

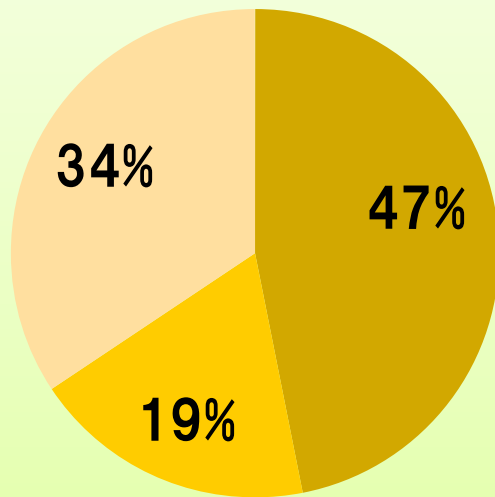
株式会社山武

株式会社読売広告社

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。

- 
- ① **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
 - ② **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

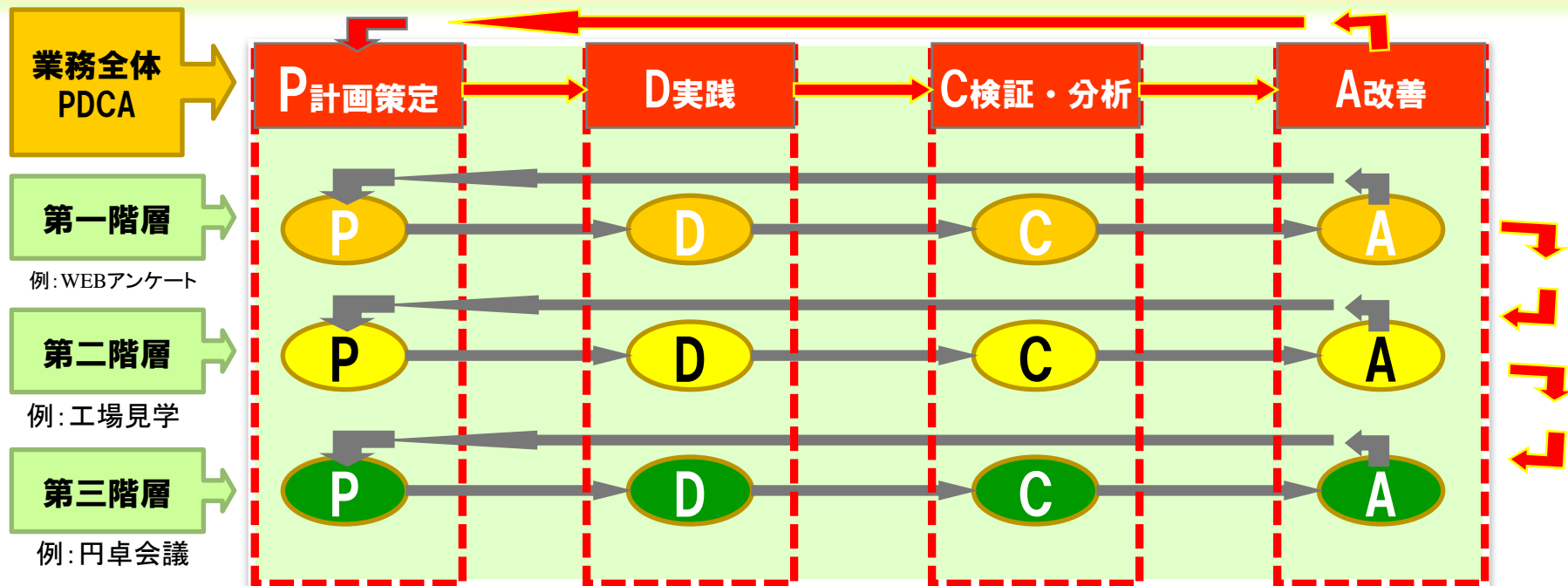


FCPダイアログ・システムの考え方に則って、消費者コミュニケーションを実践したり、振り返りを行うことの有効性を確認

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。

資料3



「消費者との対話のあり方」拡大研究会

震災後の消費者意識の変化への対応について

2011年6月14日

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

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

- 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
- 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」

- 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

今後の流れについて

第1回 本日6月14日 拡大研究会

目的「震災後の消費者意識の変化について」情報共有

第2回(次回 7月27日)

第1回での拡大研究会での議論を受け「震災後の消費者意識の変化への対応について」さらに議論を行い、今後、日常業務の中で、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

アンケート

第2回での議論の結果を受けてアンケート等を実施予定。参加者の皆さまそれぞれ、日常における強化すべき消費者との対話のテーマ(コンテンツ)を決定していただきます

第3回以降について「全参加者の事例発表をもとに進めます」

決定したテーマ(コンテンツ)について自社の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。今年度は、企業における横断的な取組について研究を行いたいと考えています。そのため、テーマに基づいた関連部署へ働きかけなどをしていただき、横断的な参加をお願いします。

本日の拡大研究会の進め方

テーマ：「震災後の消費者意識の変化への対応について」

STEP1 情報整理と共有 グループディスカッション

グループ内で、お一人ずつ「消費者の意識の変化の事例と、変化をどう捉えたのか、またその評価」について発表をお願いします。（事前に提出頂いた情報は、各企業様にお配りしています）
事前に皆様からいただいた情報以外に、追加や当日いただいた情報に関しては、付箋を使用し、ワークシートに貼付してください。
その際、「消費者の意識の変化の事例と、変化をどう捉えたのか、またその評価」についてグループ内で共有をお願いします。

STEP2 気づきの共有 グループディスカッション

STEP1での「消費者の意識の変化の事例」と、「変化をどう捉えたのか、またその評価」について、その事象全体として捉えた時に、ポジティブに捉えたか、ネガティブに捉えたか分類してください。付箋に記入して整理して下さい。
また、なぜポジティブに捉えたのか、なぜネガティブに捉えたのか、その評価の理由についてディスカッションしていただき、気づきをワークシートに整理して記入してください。
STEP3での発表者を決めてください。

STEP3 全体共有 グループ発表および全体意見交換

STEP1, 2のグループディスカッションの結果について、各グループより発表いただきます。
各グループの発表を聞き、フリーディスカッションにて、全体としての「気づき」を共有します。

本日の研究会

グループワーク用シート STEP1

業態	具体的な消費者意識の変化の事例	変化をどう捉えたのか、またその評価
メーカー		
小売・外食		
その他 上記以外		

本日の研究会

グループワーク用シート STEP2

ネガティブ

ポジティブ

上記から得られた気づき

FCPダイアログ・システム

〔第一版〕

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

FCPダイアログ・システム・・・

食品事業者と消費者間の信頼構築を目的とした、対話による統合型コミュニケーションの仕組み

1 FCPダイアログ・システムの目的

- FCPダイアログ・システムは、「協働の着眼点」をベースに消費者との対話を行い、企業行動を改善し、信頼関係を構築するために「対話型コミュニケーションの手法」を体系的にまとめたものである。
- 2010年度はCSRに関する国際規格ISO26000が発効予定である。その規格の中でも、対話を通じてステークホルダーと積極的に関わりあうプロセスである、ステークホルダー・エンゲージメントの重要性が謳われており、今後の企業行動において重要な手法となる。今後事業者が消費者との間で「食」に対する相互信頼を構築することを目標としたコミュニケーションを行う際の手引きとして活用頂ければ幸いである。

2 FCPダイアログ・システムの活用シーン

- 企業行動を消費者に伝えることで消費者と信頼関係を構築したい時に活用。
「自社の信頼向上に向けた取り組みをもっと知って欲しい。」
「食育や子育てに関わる情報など、消費者に向けて積極的に発信している情報を見て欲しい。」
「CSR活動に力を入れているが、消費者からの評価が見えてこない。」
- 消費者からの不安の声を払拭し、安心して頂くためのコミュニケーションに活用。
「食に関する知識を高めてもらい、安心して食を楽しんでもらうには？」
「自社商品に関する誤った情報が流れているので、正しい情報を伝えたい。」
- 食に関する社会的な課題を解決し、安心して楽しめる食生活を創るためのコミュニケーションに活用。
「自社だけではなく業界全体で解決しなくてはいけない課題がある。」

1 信頼関係の構築を目的としていること

FCPダイアログ・システムは主に食品事業者と消費者間の信頼関係の構築を目的とし、マーケティング・コミュニケーションにおける商品の販売促進等の目的とは異なるものである。

2 消費者の食に対する関心を高め、信頼に繋げるものであること

食品事業者と消費者は、情報を発信する側(食品事業者)、受信する側(消費者)に2分されると捉えられがちであり、食品事業者は発信した情報の理解を消費者に求めてきた。

一方、FCPダイアログ・システムは消費者の声に耳を傾けることから始める。FCPダイアログ・システムを活用する事業者は、消費者が対話に積極的に参加することで、自分達も安心できる食生活作りに関わっているステークホルダーであるということを消費者と共有する。

3 多様なコミュニケーション・チャンネル(媒体)を組み合わせて活用する仕組みであること

テレビや新聞、雑誌等、ホームページ(PC、携帯電話)等のメディア、また会議など多様なコミュニケーション・チャンネルが存在している。各チャンネルは企業内の様々な部署で各々が独立して活用されているケースが見られる。

FCPダイアログ・システムでは、システムを活用する事業者が、それら多様なコミュニケーションのチャンネルを組み合わせて対話を行う。

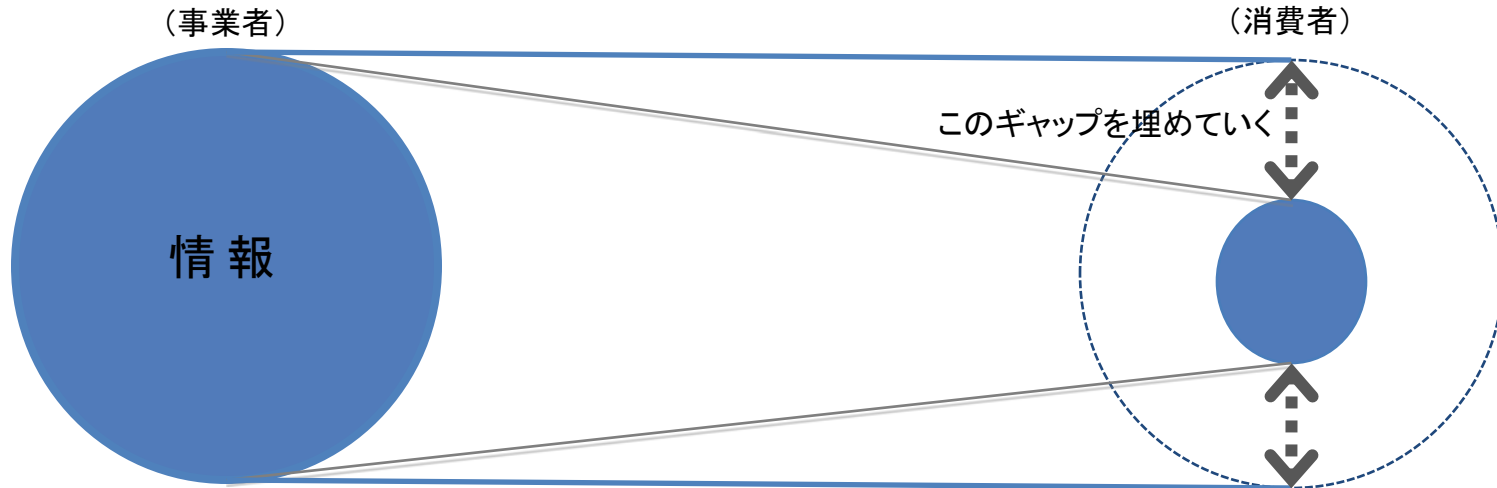
4 「協働の着眼点」をベースに持つこと

FCPダイアログ・システムは消費者との信頼の構築を目的とし、「協働の着眼点」に対応した企業行動をコンテンツとする。消費者との対話を通じて浮き彫りになった企業行動の課題が「協働の着眼点」を基に改善され、食品業界全体がより消費者から評価される、という好循環を生むものとなることを目指す。

5 各事業者の実践事例を集め、継続的に見直していく仕組みであること

FCPダイアログ・システムはまだ緒についたばかりの試みである。今後、事業者が継続的に試行していくことで、より実効性のある仕組みとなっていく様、事務局が見直しを行う(予定である)。

食への信頼低下の一因として情報の非対称性がある。3つのプロセスを通じ、情報の格差を埋めていくことで食品事業者と消費者間の信頼関係を構築していく。



1 消費者の声を聞く

食品事業者から様々な情報発信が行われてきたが、今後とも情報格差を埋める努力が必要。そのためには、「消費者が知りたいことは何か？」の情報受信を先行させることが必要である。また消費者の階層によっては「何を聞いたら良いか」が分からない場合も想定されることから、消費者の問いを引き出すコミュニケーション・チャンネルも合わせて求められる。

2 問いに答える

消費者の問いに対応する企業行動を「協働の着眼点」を活用しながら、分かりやすく答えていく。問いのレベルに合わせて多様なコミュニケーション・チャンネルを組み合わせながらの情報発信を行う。

3 事業者の企業行動改善、消費者の食に対する信頼の向上

①②のプロセスを繰り返すことで相互の理解と信頼関係を構築する。情報格差に気づき、情報格差を埋めていくだけでなく、消費者の問いに対して企業行動を改善し、消費者も企業に対し質問を繰り返すことにより共に食の信頼を創る関係を結ぶ。

FCPダイアログ・システムは 1. 対象者の特定 2. 対話手法の決定 3. 対話による課題解決 4. 対話の結果の情報発信 の手順を踏む。

<実施手順>

1 対象者の特定 (p5参照)
事業者がFCPダイアログ・システムを活用する際に、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 (p7参照)
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直接型、間接型、ワンウェイの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。

<システム実施例>

●各ステップにおいて次項の事例集等を参照

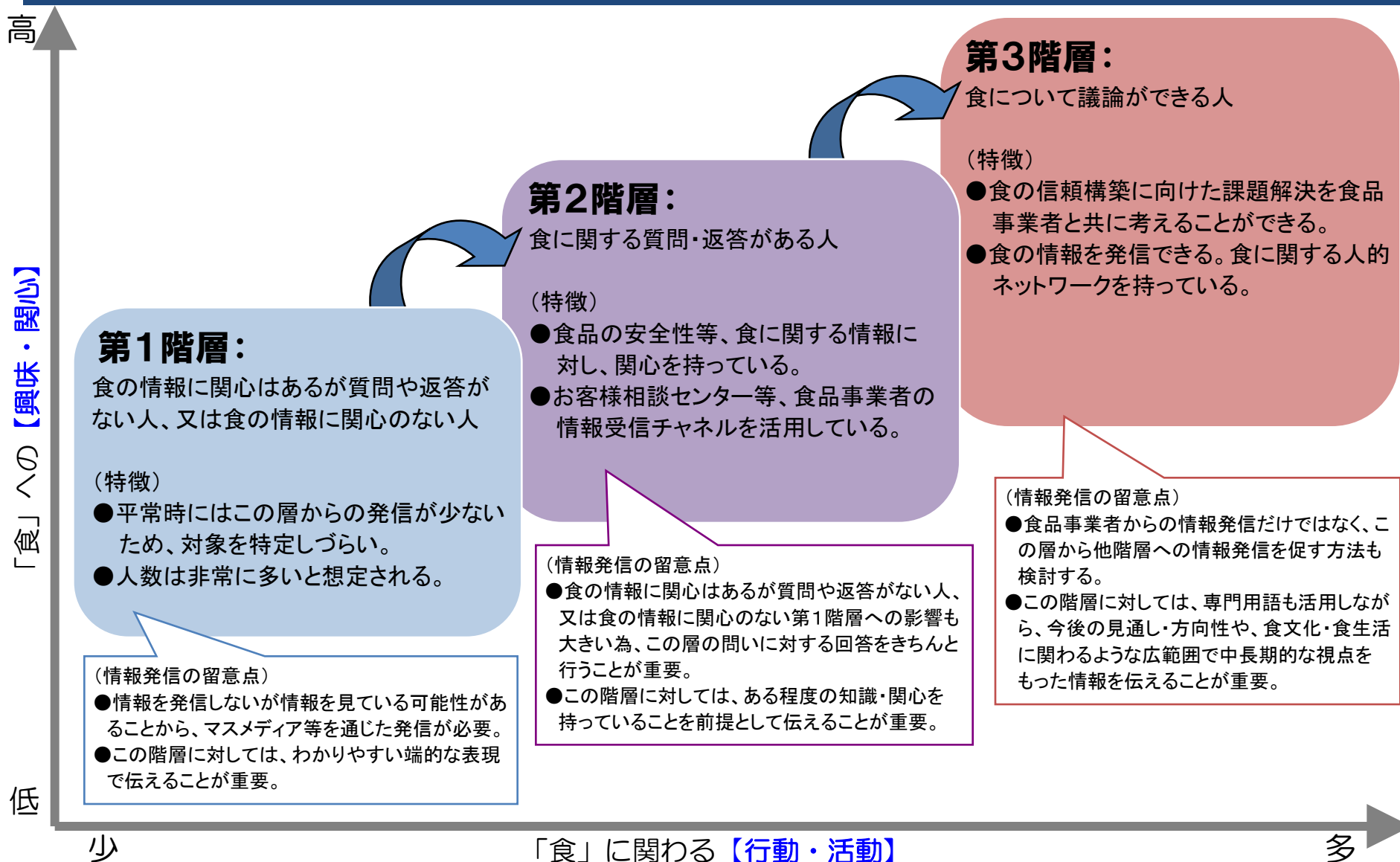
①自社の消費者を3階層にあてはめてみる
例) 自社のメルマガ会員を第2階層に設定。
その中でも自分でブログを持って積極的に情報発信しているお客様を第3階層とした。

②対象者毎に対話の手法を組み合わせる
例) 第2階層に対してはメール・アンケートを選定。
第3階層にはじっくり話を聞きたいのでフェイス・トゥ・フェイスヒアリングを行うことにした。

③対話を実践する
例) 製造現場を見てもらうこととし、第2階層を対象にした工場見学会後に試食会を兼ねたグループ・ディスカッションを行うことにした。
第2階層だけではなく、第3階層も参加者として招き、ブログを通じた情報発信にも期待する。

④対話の効果の拡大を図る
例) まずは、対話の結果として工場見学の様子を自社ホームページに掲載。「協働の着眼点」を使いながら分かりやすく説明。また定期的に工場見学を行うこととし、雑誌の編集者にも取材をしてもらった。第3階層が自身のブログで紹介してくれた。

FCPダイアログ・システムにおける対話の対象者を設定するために、「食」への関与、関心度合いによって消費者を3階層に区分する。なお、3つの階層は定着させてしまうのではなく、継続的に対話を続けることで第1階層から第3階層へと消費者の食に対する関心を高めて行くことが重要と考える。



以下は、今後『「食の信頼向上」のための対話のあり方』について本分科会で実施したアンケート結果を基に、各階層別の対話のテーマを設定する際の視点を整理したものである。

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、〇〇します」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

FCPダイアログ・システムではコミュニケーションを大きく直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーションに分類し、それらを組み合わせて、先の3階層の消費者それぞれとコミュニケーションを図る。

1 直接対話

「フェイス・トゥ・フェイス」で対話を行うことであり、直接対話によって参加者の「気づき」が得られるという効果がある。

また、何らかのテーマ・課題について「答えを出す」ことが可能な場合もある。

コミュニケーション課題のテーマに応じて会議室等の部屋で対話を行う「会議型(ラウンドテーブル、ワークショップ、試食会等)」と、「体験型(食育講座、工場見学、生産現場見学等)」の2種類に分類する。

「会議型」は意見交換を中心とし、主に社会的な課題や解決策の見出しづらいテーマを取り扱うものとする。

「体験型」は課題の現場を体験することで参加者の気づき、より深い理解を誘発するコミュニケーションである。

2つのタイプの直接対話は個別に実施するのみではなく、工場見学後に会議室での会議を行う等、複合的に行うことも可能である。

2 間接対話

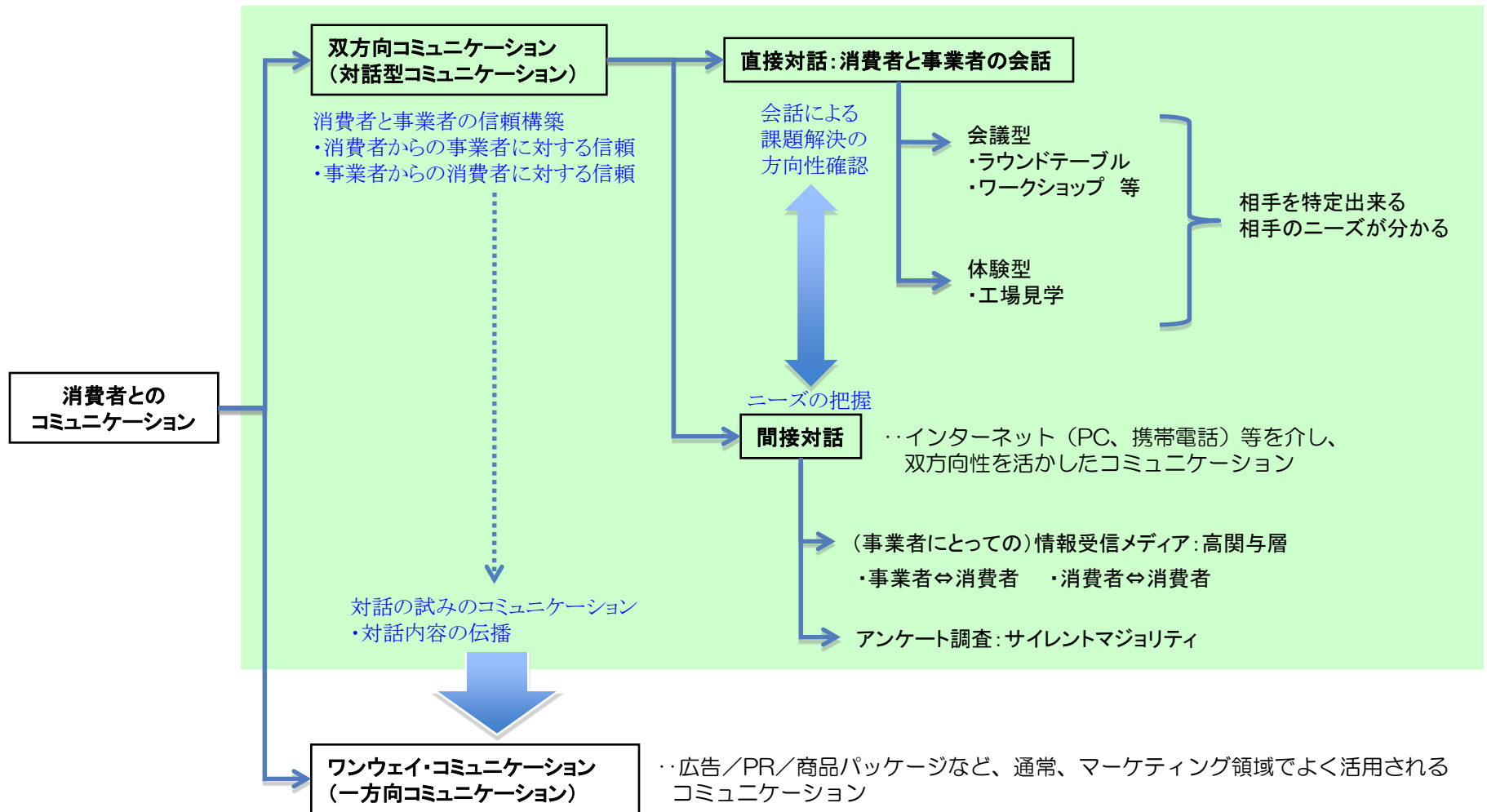
お客様相談室やWEBサイト・ネットショップからの「情報受信」や、お客様モニター等への「アンケート調査」といった手法で、ニーズを引き出し、何らかの「問い」について答えを返すという間接的な対話も重要である。子供や高齢者へのアンケート調査が難しいなどの課題もあるものの、客観的な情報が得られるという効果がある。

間接対話では、必ずしも「問い」と「答え」がー対になっている必要はない。消費者でも情報発信しやすいインターネット(PC、携帯電話)では、消費者の多様な声が発信されている。そういった声に対し、自社ホームページに情報を発信する等のケースも考えられる。

3 ワンウェイ・コミュニケーション

双方向である対話型コミュニケーションとは異なり、テレビや新聞、雑誌などマスメディアを通じたコミュニケーションをワンウェイ・コミュニケーションと分類する。大勢の消費者、特に第1階層の消費者に対し、情報を発信できるという利点がある。

効果的に情報を発信するためにはメディアとの連携が重要である。



1 第1階層向けとして適当と考えられるコミュニケーション手法

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

直接
対話

集客型イベント・展示会

- 小売店や百貨店の店頭等、対象者が集まっている場で行われるイベントや展示会でのコミュニケーション。
- 食の安全性や食育など、店頭に並ぶ商品にまつわる知識、また食に関する基礎的な知識の提供を行う。
- イベント、展示会の場での質疑や会話のやり取りで、この層のニーズを引き出す。

直接
対話

子育ての場の活用

- 母親学級、離乳食学級、乳幼児検診などの場を使いながらのコミュニケーション。
- 子供に対する意識を活用しながら食にまつわる情報、特にアレルギー情報などの役に立つ情報の伝達。
- イベント、展示会の場での質疑や会話のやり取りで、この層のニーズを引き出す。

間接
対話

ホームページ(PC・Web)での キャンペーン

- 食の安全・安心に関する情報に興味をもってもらえるようなキャンペーンを実施する。
- または従来型のプレゼントキャンペーン等、第1階層の消費者の興味・関心を引きやすい情報と組み合わせながら、食の信頼向上に向けた取組に関する情報を伝える。
- アンケート調査も併せて実施することで、ニーズの掘り起こしや、興味喚起を図る。

ワン
ウェイ

マスメディアとの連携による情報発信

- マスメディアを通じ、対話型ではなく多数の消費者に対しワンウェイ・コミュニケーションを行う。
- 「協働の着眼点」を活用し、分かりやすい情報をイラストを使うなど共感してもらいやすい形で発信。
- メディアに対しても「協働の着眼点」を使った説明をするなどの関係作りが重要。

2 第2階層向けとして適当と考えられるコミュニケーション手法

第2階層:食に関する質問・返答がある人

直接
対話

セミナー・出前講座

- セミナー・講座など会場を使ったコミュニケーション。
- 発言力・影響力の高い第3階層を講師に招いた講演、質疑応答を通じた啓発など正しい情報を共有しあう活動が中心となる。

直接
対話

グループディスカッション

- 座談会など会場を使った会議体型のコミュニケーション。
- 現状の商品や企業行動の評価・問題点を聞くなど消費者の問いを聞くために行うことも出来る。
- 会場での質疑や会話のやり取り、事後のアンケート等を通じて、この層のニーズを引き出す。

直接
対話

工場・店舗見学・試食会

- 工場など食品事業者の現場を使ったコミュニケーション。
- 現場の体験を通じて、企業の安全に対する取り組みや理念を直接見てもらう。また工場見学ルートを「協働の着眼点」をもとに見直し、説明方法の工夫を図る。
- 会場での質疑や会話のやり取り、事後のアンケート等を通じて、この層のニーズを引き出す。
- 見学会、試食会開催後に会議室での議論を行うなど、対話を行う為の導入部として使うことも可能。

間接
対話

お客様相談室への問い合わせ分析

- お客様相談室へ寄せられる、消費者の声を分析する。
- コミュニケーション・テーマに関連すると思われる問い合わせ内容を分析し、課題を抽出する。

間接
対話

お客様モニターへのアンケートの実施

- 食の安心・安全について感じていることをテーマにアンケートを行い、コミュニケーション・テーマについての課題を抽出する。
- 自社のお客様モニター、メールマガジン会員等を持っている場合は、モニターへの調査がこれに当たる。無い場合は別途アンケート調査を行う。

間接
対話

ホームページ等の自社で運用する媒体での発信

- コミュニケーション・テーマについて、消費者の問いに対する回答を自社ホームページに掲載する。
- 自社ホームページは自社の意見が表明出来る場である。「協働の着眼点」を活用しながら分かりやすい表現を行う。

間接
対話

商品パッケージを活用した発信

- 商品パッケージに、お客様からの問いに対する回答を掲載することで、商品を通じたコミュニケーションを行う。

3 第3階層向けとして適当と考えられるコミュニケーション手法

第3階層:食について議論ができる人

直接対話 フェイス・トゥ・フェイスヒアリング

- 主に文化人や評論家等に対して、社会的な課題など現状ではすぐに解決出来ない課題について、消費者の代表として詳細な意見を伺う。
- ヒアリングの内容をもとに、他層との対話を行うコンテンツとしたり、広く社会に発信するコンテンツとして取り扱う事も検討する。

直接対話 ラウンド・テーブル

- 会議型のコミュニケーション。消費者代表としての第3階層、その他学識者など複数のセクターが集まり討議する。
- 多様な意見を突き合わせることで、社会的な課題など現状ではすぐに解決出来ない課題についての解決策を検討する。
- ヒアリングの内容をもとに、他層との対話を行うコンテンツとしたり、広く社会に発信するコンテンツとして取り扱う事も検討する。

直接対話 課題抽出WS

- 会議型コミュニケーション。答えの出しづらい問題の本質を探り対話のテーマに関して何が課題となっているかを抽出する議論を行う。
- 議論を行う際には、事前に工場や店舗等の現場見学を行ったり、第2階層に対するアンケート結果を使う等の情報提供をしながらの議論も検討する。

直接対話 プログラム開発WS

- 会議型コミュニケーション。「協働の着眼点」を活用した情報発信の仕方、CSRや食育などの活動プログラムを一緒に作る。
- 議論を行う際には、事前に工場や店舗等の現場見学を行ったり、第2階層に対するアンケート結果を使う等の情報提供をしながらの議論も検討する。

直接対話 現場見学会・試食会(研究所・工場、店舗)

- 工場など食品事業者の現場を使ったコミュニケーション。商品製造や販売の現場を通じて、企業の安全に対する取り組みや理念を見てもらい、情報発信の方法について意見交換を行う。
- こういった情報提供の機会を通じて、この層からのblog等による情報発信についてのサポートを行う。

直接対話 講習会(資格者、講師養成)

- 企業の「協働の着眼点」に基づく取り組みについて講習会を行い、この層にFCP応援者となってもらうことを促す。
- 講習会を体験することで第2階層以下へのセミナー・出前講座などでの講師となってもらい、消費者から消費者への情報の拡がりを目指す。

対話の対象者である消費者を3階層に分けたうえで、本分科会参加企業・団体からのアンケート調査結果をもとに、対象別に各企業・団体の対話の取組内容を整理した。

※企業行動の情報発信研究会「消費者との対話のあり方分科会」アンケート調査結果をもとに事務局作成
 ・実施期間：平成21年9月11日～25日に第一次調査を行い、さらに、第3～5回分科会、及び、平成21年12月15日～平成22年1月12日に追加調査
 ・調査対象：本分科会参加企業・団体23事業者

1 第1階層に対する取組事例

対象者 (食品事業者を除き、 商品の購買に影響を及ぼす 母集団)	対話の手法	対話のテーマ(コンテンツ)設定	対話結果の情報発信 (手段等)
<p><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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●直接対話 【会議型】 ・招待食育イベント 【体験型】 ・店頭、配達先 ・街角インタビュー形式聞き取り ・電話(お客様相談室) ●間接対話 ・アンケート ・ホームページ(PC・携帯電話) ●ワンウェイ・コミュニケーション ・有名人(芸能人)を通じて ・店舗(ポスター、商品POP) ・商品パッケージ ・ダイレクトメール ・広告媒体 (新聞、TVCM、チラシ、雑誌) 	<ul style="list-style-type: none"> ●直接対話 ・商品情報 (例. 安全性、特性、購入希望、商品回収など) ●共通 (直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーション) ・気づいてもらうことそのものが重要なテーマ ・現状の問題点に関する情報 ・企業の姿勢 ・商品情報 ●間接対話 ・受動的に情報に触れてもらう ・一般的衛生管理、食育、健康、育児 ・企業メッセージ ・安全への取組、品質管理体制 ・商品情報、商品戦略 	<ul style="list-style-type: none"> 【企業からの情報発信等】 ・ホームページ (PC・携帯電話) ・商品パッケージ ・販促物 (店頭POP、商品カード) ・キャンペーン 【媒体を通じた情報発信等】 ・報道へのニュースリリース →TV番組とのタイアップ →広報(新聞、雑誌、本) →広告 (TVCM、新聞、雑誌等)

2

第2階層に対する取組事例

対象者 (食品事業者を除き、 商品の購買に影響を及ぼす 母集団)	対話の手法	対話のテーマ(コンテンツ)設定	対話結果の情報発信 (手段等)
<p><第2階層> 食に関する質問・返答が ある人</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●直接対話 【会議型】 ・イベント、講演会、セミナー、勉強会 ・会議(例. 小規模な会員同士の会議) ・試食会(※1) ・自社モニター(第2階層)へのインタビュー 【体験型】 ・工場見学、店舗見学、体験学習、産地交流 ・料理教室、食育活動 ・店頭、配達先 ・電話(お客様相談室) ●間接対話 ・アンケート ・手紙(返信) ・メール・メールマガジン ・ホームページ(PC・携帯電話) ●ワンウェイ・コミュニケーション ・啓発パンフレット ・広報誌 ・カタログ ・店舗(ポスター、商品POP) ・商品パッケージ、食品表示 ・広告媒体 	<ul style="list-style-type: none"> ●直接対話 ・最新関連情報(例. 新しいもの、他の人が知らないこと) ・一般の方では分かりえない、市場情報や新生活情報(例. メタボリックシンドローム予防と特定保健用食品) ・食育、子育てなど(親子で参加) ・商品情報(例. おすすめ商品、商品事故の説明、商品規格(アレルギー物質、添加物等)など) ・商品開発(味、製品仕様(パッケージ表示、使い勝手)、消費者の意識、価格など) ●共通(直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーション) ・関心あるテーマの吸い上げ(消費者へのヒアリング) ・現状の問題点に関する情報(消費者への情報発信) ・食情報・調理情報 ・企業の姿勢 ・安全への取組、品質管理体制 ・商品情報、商品アンケート、商品・サービスについての課題の検証、付加価値の案内(例. 商品パッケージに記載していない食べ方などの補足説明等) ●間接対話 ・商品改善(例. お客様からのご指摘を受けて商品を改善) ・意識調査(例. 暮らし、商品の使い方、食の安全への意識等) 	<ul style="list-style-type: none"> 【体験プログラムの実施等】 ・工場見学体験プログラム ・料理教室 ・小中学校への出張授業、食育体験教室 【企業からの情報発信等】 ・お客様相談室 ・ホームページ(PC・携帯電話)、ツイッター ・メールマガジン ・商品パッケージ ・販促物 【媒体を通じた情報発信等】 ・報道へのニュースリリース ・広報(新聞、雑誌、本) ・広告(TVCM、新聞、雑誌等)

■具体例

※1:「試食会」の事例

・試食をして、ワークショップ等を行い、食に関する情報の受発信を行う試食交流会を開催。子どもを預けられる保育もついであり、勉強会よりも敷居が低く、一般的な主婦が集まりやすい。

3

第3階層に対する取組事例

対象者 (食品事業者を除き、 商品の購買に影響を及ぼす 母集団)	対話の手法	対話のテーマ(コンテンツ)設定	対話結果の情報発信 (手段等)
<p><第3階層> 食について議論が できる人</p>	<p>●直接対話 【会議型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イベント、講演会、セミナー、勉強会 ・対談、インタビュー ・会議(例. 会員総会、地区別総会、定期会議、リスクコミュニケーション委員会) ・懇談会(※2) ・自社モニター(第3階層)へのインタビュー <p>【体験型】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工場見学、体験交流、産地交流 ・配達先 ・電話(お客様相談室) <p>.....</p> <p>●間接対話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手紙(返信) ・メール ・ホームページ(PC・携帯電話)、ブログ <p>.....</p> <p>●ワンウェイ・コミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌 ・カタログ ・店舗(ポスター、商品POP) ・商品パッケージ ・広告媒体(新聞、雑誌、テレビ) 	<p>●直接対話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話題になっているテーマ、食をめぐる問題(例. 「添加物はなぜ、嫌われるか」、食の安全、食料自給率、食のこだわりなど) ・最新関連情報(例. 新しいもの、他の人が知らないこと) ・一般の方では分かりえない、市場情報や新生活情報(例. メタボリックシンドローム予防と特定保健用食品) ・評論家、文化人を対象者とした、食文化に関するテーマ ・経営・店舗運営全般 ・品質管理体制、現場・現実の正しい認識、製造手法・過程、衛生管理手法 ・商品情報(おすすめ商品、商品事故の説明など) ・商品開発(味、製品仕様(パッケージ表示、使い勝手)、消費者の意識、価格など) <p>.....</p> <p>●共通(直接対話、間接対話、ワンウェイ・コミュニケーション)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正しい食に関する情報 ・現状の問題点に関する情報 ・社会問題 ・企業の姿勢(企業が、どのような考えで、どのように食品を製造しているか) ・CSRについて ・ユニバーサルデザイン、環境、食情報発信についての取組 ・商品情報 <p>.....</p> <p>●間接対話</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おすすめ商品を中心とした、食をめぐる問題提起、食品の正しい取り扱い方、生活に役立つ知識(食品表示の見方、FAQなど)の提供 ・インターネット上でレシピ一般募集、Q&Aをお客様同士で行う 	<p>【株主、マスメディア等のステークホルダーも対象とした情報発信等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学会(研究発表) ・株主総会 ・ステークホルダー・ダイアログ ・新製品発表会 ・マスコミ向け試食会・勉強会・サンプリング ・有識者・業界紙記者によるマスコミ・業界・広告代理店・シンクタンク等への情報伝達 <p>.....</p> <p>【企業からの情報発信等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報交換会 ・ホームページ(PC・携帯電話)、ブログ ・啓発パンフレット ・商品パッケージ ・販促物 <p>.....</p> <p>【媒体を通じた情報発信等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・報道へのニュースリリース ・広報(新聞、雑誌、本) ・広告(TVCM、新聞、雑誌等)

■具体例

※2:「懇談会」の事例

- ・例1)小売業の複数の事業者が集まって、各県の県庁所在地等で消費者団体の方と直接対話を行い、食品に関する質問すべてに回答する懇談会を年2回開催。質問は事前にアンケート調査を行い、それぞれの質問の回答を準備して本番に臨む。
- ・例2)「経済広報センター」の主催で、「企業と生活者懇談会」を開催。消費者の方々が会員の食品事業者の工場等を見学した後に、直接対話の場を設け、企業と消費者が意見交換を行う。

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）	

FCP 研究会「消費者の対話のあり方」に関するアンケート

研究会参加の皆さまへ 本日の研究会にご参加いただき誠にありがとうございます。

よりよい研究会を運営していくために、アンケートをとらせていただきます。お手数ですが、下記の事項についてご回答のうえ、本日お帰りの際にご提出していただくか、**6月24日(金)**までにFAXにて返信していただきますようお願い致します。また、アンケート回収後個別にヒアリングをお願いすることがあります。その場合はご協力よろしくお願い申し上げます。

(農林水産省 フード・コミュニケーション・プロジェクト事務局 FAX番号:03-6744-2369)

貴社(団体)名	氏名(ふりがな)	電話番号

アンケート質問1	本日の研究会について	<input type="radio"/> ① 期待するものであった <input type="radio"/> ② 普通 <input type="radio"/> ③ 期待するものではなかった
本日の拡大研究会に参加されてのご意見や気づいた点について教えてください。	その理由を教えてください	
	時間配分について教えてください	<input type="radio"/> ① 長い <input type="radio"/> ② 適当 <input type="radio"/> ③ 短い
その他ご意見・ご要望		

アンケート質問2	
2回目の研究会について教えてください 本日の情報共有・意見交換会を踏まえて、2回目以降にさらに深掘りする内容がありましたら教えてください。	<hr/> <hr/>

※2回目以降の研究会は、消費者との対話のあり方研究会に登録された方のみが参加対象となります

アンケート質問3	活動計画について	<input type="checkbox"/> 計画がある <input type="checkbox"/> 計画がない <input type="checkbox"/> 未定

<p>「消費者との対話」について、現在、貴社(団体)で独自に取り組んでいる又、今後取り組んでいく予定のある活動計画について教えて下さい。</p>	<p>FCP 研究会との連動について(「FCP ダイアログ・システム」の貴社(団体)での活用等について)</p>	<p> <input type="checkbox"/> 連動できる可能性がある <input type="checkbox"/> 連動は難しい <input type="checkbox"/> 相談次第では連動可能 <input type="checkbox"/> その他() </p>
--	--	--

アンケートは以上です。ご協力いただきまして誠にありがとうございました。