

# THE ROTARY CLUB OF NAGOYA-CHIKUSA



## WEEKLY

# なごや ちくさ

題字 黒野清宇

名古屋千種ロータリークラブ  
 承認 1982年 8月24日  
 例会日 火曜日 12:30  
 例会場 愛知厚生年金会館  
 事務局 TEL763-5110 FAX763-5121  
 会長 笹野義春  
 幹事 佐久間良治  
 会報・雑誌委員長 舎人経昭

No.17

## 人類が私たちの仕事 MANKIND IS OUR BUSINESS

2001~2002年度 RI会長 リチャードD・キング

### きょうの例会

第925回 平成13年11月20日(火)

クラブフォーラム(地区大会報告)

### 先週の記録

第924回 平成13年11月13日(火)

晴

#### ◆“我等の生業”

#### ◆新入会員紹介



氏名 澤田 淳治  
 生年月日 昭和16年6月4日  
 事業所 (株)澤田建築事務所  
 昭和区福江1-7-8  
 TEL 883-3544 FAX 883-3543  
 地位 代表取締役 所長  
 自宅 昭和区山中町1-23-2  
 推薦者 成田 良治  
 職業分類 建築設計  
 委員会 親睦活動

#### ◆出席報告

会員	72(66)名	出席	48名
出席率	72.73%		
前々回	10月30日(修正出席率)		98.51%

#### ◆ビジター紹介

2名

#### ◆ゲスト紹介

名古屋経済大学 経済学部教授 小木 紀之氏

### 佐久間幹事報告

1. 地区大会11月17日の出席義務者は13時、18日参加者は9時30分が登録受付となっておりますので、お間違いのないようご出席下さい。

### 小坂井副会長挨拶

アフガンの米国同時テロは旅客機が激突し110階の摩天楼が崩れ落ちる等、まるで映画のアクション物と錯覚する様なシーンに大変な恐怖を覚えました。傷ましいのは降りて来る避難者をかき分けビルの上へ登って行った消防士の皆さんが崩壊したビルと共に全員帰らぬ人となられた事です。燃料満載のジェット旅客機をハイジャックして日本の特攻隊の如くビルに突っ込むその破壊力は原爆の何十倍にも相当するのだそうです。被害は5千人を超す人命を失っただけで無く、ニューヨーク市当局がまとめた被害総額は1千億\$に達すると云います。又、炭疽菌の様な目に見えない恐怖で米国を中心に被害が出て居り全世界がその恐怖にさらされております。この悪夢の連鎖を断ち切る術は無いものかと全世界の人々が希求しております。

しかし、アフガンの難民の方々も悲惨な状態であり心が傷みます。私共日本も56年前終戦直後はこれによく似た状況でした。廃跡の中を今日の日本に築き上げて来た世代は今76才以上の方々である事を忘れないで頂きたいと思うのであります。終戦の時、日本の軍民は海外で捕虜になりましたが、当時の蔣介石將軍が「暴に会いて、暴で報いず」と云って中国にいた日本軍を一番早く日本に返されました。ソ連はシベリヤへ60万人余も強制連行し捕虜として極寒の地で強制労働を強い多くの日本人が異国のつゆと消えました。戦争に負け、一時沖縄はアメリカの統治下におかれパスポートが必要な時がありました。基地付きを条件に日本に返されました。相手が米国だったから返してくれたと思います。しかし、終戦の8月15日以降にソ連が不法占拠した北方4島は未だにソ連は返そうとしません。我が愛する日本、もっとしっかりして欲しい!と思う事しきりであります。

◆講演

“生活創造時代の企業と消費者”

— これからの消費者、これからの企業 —

名古屋経済大学 経済学部教授 小木 紀之氏  
(紹介 浅井君)



20世紀後半、1970年代の企業環境の変化はきわめて著しいものがあつた。それはコンシューマリズム（消費者主権主義）の台頭がその起爆剤としての役割を果たした。消費者保護関連法制の一連の改正・強化による企業行動への規制強化、国民生活優先、豊かな人間環境創造を基本とする消費者政策の展開、消費者運動の活発化、マスコミによる企業の消費者対応の不備および企業の社会的責任の追及等、70年代は企業にとって新しい企業経営の理念確立を目指す“消費者の時代”となつた。このことは、我が国のみならず欧米先進経済諸国においても共通するものがあつた。1970年全米商業会議所は「コンシューマリズム十戒」を採択し、「消費者の利益を保証することは長い目で見れば企業の利益である」と前文で述べ、続いて①消費者の健康と安全を守れ、②最高の品質、最低の価格を目指し、最新の技術を活用せよ、③生産に先立ち消費者の声を聞け、④製品保証書の記載をもっと単純明快にせよ、⑤最大限のアフターサービスと料金の公正化を図れ、⑥厳しい法規制に縛られる前に自発的に市場から詐欺的行為を締め出せ、⑦売り手の商品知識を高め、客の質問に責任ある答えを、⑧消費者教育を通じ正しい商品知識と情報を広めよう、⑨消費者に十分な選択の機会を与えよ、⑩苦情の受け付け、処理に効果的なルールを確立せよ—などの対策を挙げ、全産業に強く要望した。

1991年9月、経団連は企業行動の展開における経営トップの役割の認識という高いモラルの維持に対する強いリーダーシップの発揮を促すものとして「経団連企業行動憲章」を公表した。中でも「公正なルールを守る五原則」はグローバル・スタンダードの競争社会にあつて要請される経営指針を示すものであつた。

- ①全ての法令およびその精神を遵守する
- ②企業行動全般を公正かつ透明なものとする。
- ③自己責任原則を徹底する
- ④情報は公正に入手・使用する

⑤国際的に通用する商慣習に努める。

かくしてコンプライアンス経営は企業社会に深く根ざしたかのごとく見えた。

1993年に商法改正で株主代表訴訟が提起しやすくなり、また1996年の民事訴訟法改正による民事裁判制度の改革、1999年から始まった「司法制度改革審議会」による抜本的な司法改革等「法化社会」への時代的対応に見合った企業経営の“質”が問われる時代ともなつた。しかし、どうであろうか。30年前のあの熱気が過ぎ去つた企業社会には逆に消費者の企業不信を増幅させる状態をもたらしてきている。昨年、戦後最大の食中毒事件を引き起こした雪印乳業、リコール隠しの三菱自動車、米子会社が製造したタイヤの安全性をめぐる批判にさらされたブリヂストン等、「コンシューマリズム十戒」や「経団連企業行動憲章」はいつたどこに行つてしまつたのかを考えさせられる年となつた。製造物責任の明確化、価格破壊への挑戦、戦略的生活設計の提示、地域住民との対話、株主への情報公開、環境監査、文化・芸術・スポーツ活動への支援、大学寄付講座、社員ボランティア休暇制度の推進など企業の果たすべき役割はますます重要性を帯びてきている。「連帯と調和」、「共生」の新しい企業哲学が誕生しつつある中で、一部企業の消費者への背信行為は許される性格のものではない。我々は新しい時代の新しい消費者社会の確立をめざし「確かな目を持った生活者づくり」に取り組む必要がある。アメリカ消費者同盟初代会長コルストン・E・ウォーンの言葉「労働運動は19世紀の発見であるが消費者運動は20世紀の発見である」を21世紀を迎えた新しい時代にもう一度深くかみしめたい。

そこで、講演では、次の諸点について論じたい。

1. なぜいまコンプライアンス（Compliance）経営なのか。
2. 企業の顧客志向（消費者志向）のあり方は近年どう変わつてきたか。
3. 最近の消費者行動や生活意識の変化について
4. 社会からの信頼を確保するために、いま企業がなすべきことは何か。
5. 企業と消費者の良き関係を築いていくために—企業と消費者の良きパートナーシップの確立をめざして—
6. 今後の企業における顧客満足度（CS）向上のあり方について考える。
7. 消費者問題をめぐる諸問題
8. これからの消費者像

◆ニコボックスは紙面の都合上、次回掲載と致します。

◆次回例会（11月27日）

友愛の日