

同 志 社 大 学

2014 年度 個人研究費研究経過・成果報告書

2015年 2 月 15 日提出

所 属	職 名	氏 名
ビジネス研究科	教授	藏本 一也
研 究 題 目	企業の消費者対応部門がコーポレート・ガバナンスに与える影響	
研 究 成 果 の 概 要	<p>企業の消費者対応部門の歴史はまだ日が浅く、その部門のミッションや定義などもほとんど研究されていない。ISO26000が発行されたことにより、各企業が一斉にその部門強化に取り組んでいる。消費者対応部門の強化が、自社のコーポレート・ガバナンス向上につながるとの認識から、(公社)消費者関連専門家会議（ACAP）及び(独)国民生活センターにおける調査を通じて、消費者対応部門の強化が企業価値の向上に有益であり、コーポレート・ガバナンスの向上に大いに寄与することを明らかにした。神戸大学大学院経営学研究科において、環境省プロジェクトとして企業の消費者対応部門と環境対策についての研究および、関東・東北大震災における企業の消費者対応、企業の社会的責任などを研究してきたので、今後もその研究を継続発展している。</p> <p>また、企業の消費者対応部門の役割や企業における社内的地位について詳細に研究を行い、それぞれの企業のコーポレート・ガバナンスにどのように影響を与えているかを研究し、消費者志向の強い企業と弱い企業の違いを明らかにすることにより、コーポレート・ガバナンスとの連携を明らかにする研究を行った。</p> <p>さらに、前述のACAP研究所表示研究会と連動し、ACAP所属企業500社に対して、各社の製品表示に関するアンケート調査準備を実施した。</p> <p>1、講演活動</p> <ul style="list-style-type: none">① 2014年5月29日(木)尼崎市消費生活センターにて講演② 2014年8月30日(土)滋賀県消費生活講座にて講演③ 2015年1月27日(火)大阪市福島区納税協会にて講演④ 2015年2月17日(火)南都銀行大阪支店にて講演予定 <p>2、論文</p> <ul style="list-style-type: none">① 2014年12月「企業の消費者対応」消費生活情報12月号pp10-pp11	