

お客様と対話する

お客様によりよい商品やサービスをお届けし、ご満足いただくためには、お客様とのコミュニケーションは欠かせません。宝酒造では、1996年にお客様相談室を設置。お客様一人ひとりの声に誠実に耳を傾け、信頼とご期待にこたえられる企業をめざしています。

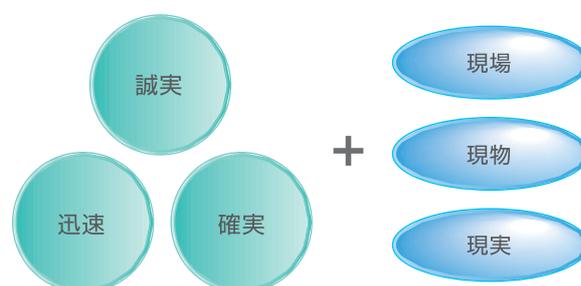


お客様の「満足」のために

お客様からのお申し出には、“誠実・迅速・確実”をモットーにお客様にベストな答えができるよう日々努力しています。全国10支社におけるお客様対応勉強会を通じて、お客様相談室と支社との連携体制を強め、お客様満足の向上に努めています。

またお客様の声はすべて大切なご意見として、データベースや週報、月報で社内に公開され、全社員が共有してよりよい商品やサービスづくりに役立てています。

■お客様対応のモットー



お客様相談室

2004年度は、約12,000件のお問い合わせやご意見、ご提案をいただきました。そのうち、商品に関するご指摘については全国の営業部門と連携し、状況に応じてお客様のもと（現場）へ赴き、商品（現物）をお預かりし、品質や状況（現実）の調査報告を行って事業活動の改善に生かしています。また、緊急対応もできる体制をとっています。

■お客様相談件数の推移



【担当者の声】

お客様の声はタカラの山

お客様相談室
増田 美也子

焼酎、清酒、調味料、健康飲料など、宝酒造の商品は多岐にわたっているのですが、どんな問い合わせにもおこたえできるよう、情報収集や勉強は欠かせません。お礼のメールや手紙をいただくこともたびたびあり、「ありがとう」と言われて受話器を置くとときにこの仕事のやりがいを感じます。

私は、“厳しいご意見やご指摘の中にもこそ改善点のヒントがある”と考えています。毎日、お客様の生の声をお伺いしていますから、社内の各部署からもよく問い合わせがあります。お客様の声の商品化されたり、反映されているのを見ると本当に嬉しいですね。

お客様の声を反映した商品改良事例

お客様からお寄せいただいた貴重なご意見をもとに、さまざまな商品の改良や改善に取り組んでいます。

■キャップをより安全に

「タカラ本みりん」「タカラ丸もちみりん」「タカラ本料理清酒」(1.8リットルびん)のキャップは、お客様からの「うまく開封できない」「アルミの端で怪我をする」などといったご意見をもとに、より安全なタイプに切り替えました。



引き裂きツマミ部のアルミ端面を折り返し、幅を広くしました

■レシピをよりわかりやすく

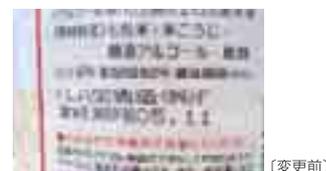
「ホワイトタカラ果実酒の季節」1.8リットルデカンタイプのは、お客様からの「このままの容器で漬け込むとあふれる」というご意見をもとに、ご使用方法の表示を

追加。よりわかりやすく改善しました。あわせて果実酒レシピも、容器サイズに適した900ミリリットル用に修正しました。



■日付表示(賞味期限・製造年月)をよりわかりやすく

清酒の「製造年月」と本みりんの「賞味期限(年月)」の表示は、「西暦下2桁+月」を表示していたため、お客様から「月日」と読み間違える」というご意見をいただいていた。そこで2004年10月製造分より、清酒・本みりんの日付表示を「西暦4桁+月」に変更、よりわかりやすく改善しました。



〔変更前〕



〔変更後〕

ユニバーサルデザインの採用

宝酒造では、1995年に誤認飲酒防止のために国内で初めてタカラcanチューハイシリーズの缶ぶたに点字で「おさけ」の表示を入れ、2002年には、やはり国内で初めて酒類紙パック商品のキャップに同様の表示を入れました。また、2003年にリニューアルした「タカラ有機本みりん」のラベル表記も読みやすく改良したほか、問い合わせ先の電話番号や賞味期限を見やすい位置に変更するなどさまざまな工夫を凝らしています。



缶ぶたに点字を表示



キャップに点字を表示

今後も、ユニバーサルデザインの考え方を広く取り入れ、すべてのお客様に安心して商品をお選びいただけるよう、工夫を続けていきます。

お客様情報の保護

お客様情報は、当社がお客様からお預かりしている大切な情報です。宝酒造は、これを守るのは企業の当然の責任ととらえ、これまでも安全な情報管理に取り組んできました。2005年4月に個人情報保護法が全面施行され、この体制をさらに強化するべく、全事業場に個人情報管理責任者を設け、社員それぞれが保有するお客様情報が、いつでもどのような利用目的で収集されたものかを明

確にし、ルールに基づいた運用を徹底しています。

また、キャンペーンはがきを店頭での応募箱で収集する方式を原則禁止にするほか、ホームページやパソコンにおけるセキュリティの確保などを進めています。

個人情報保護に関する基本方針 → 3