

お客様と対話します

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が欠かせません。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、信頼とご期待におこたえできる企業をめざしています。

「お客様相談室」ホームページを開設

2006年3月、宝酒造ホームページ内に「お客様相談室」を開設しました。当社製品の栄養成分情報など、お客様からよくいただくご質問について掲載しています。今後は掲載内容の充実を図っていききたいと考えています。



よくいただくご質問を少しだけ紹介します

Q1
焼酎の甲類と乙類の違いは何ですか？

A1 甲類は大麦・とうもろこし・さとうきびなどを原料に連続式蒸留機で連続的に蒸留を繰り返すため、純粋なアルコールに近いスッキリとした味わいです。乙類は米・麦・いもなどを原料に単式蒸留機で蒸留し、原料のもつ風味が残る、こくのある個性的な味わいに仕上がります。

Q2
本みりんの注ぎ口に白い固まりができたのですが？

A2 みりんに含まれる糖分が白く結晶したもので、加熱すると溶けます。品質には問題ございません。冷蔵庫など低温で保管されますと、結晶が出やすくなりますので、キャップをきちっとして、日の当たらない涼しい場所に保管してください。

Q3
清酒はどのように保管すればよいですか？

A3 清酒は「温度」と「光」の影響を受けやすく、風味に変化が起こります。高温状況下や直射日光が当たる場所での保管は避けていただき、冷暗所に保管してください。



お客様の声を反映した商品改良事例

①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、お客様からいただいた「うまく開封できない」「アルミの端だけがをる」などのご意見をもとに、より安全なタイプに切り替えました。

安全に

【変更前】



【変更後】



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

②日付表示(賞味期限・製造年月)をより見やすくわかりやすく
清酒200ミリリットルびんカップの日付印字が、「キャップのデザインと重なって見にくい」というご意見をもとに、キャップのデザインを変更して見やすくしました。

また、「料理用清酒のPET製品の賞味期限がわかりにくい」というご意見をもとに、賞味期限印字を開始しました(従来は製造年月のみ印字し、賞味期間は製造月から1年間と表示)。

見やすく

【変更前】



【変更後】



重なりを避けるためにキャップのデザインを変更しました

わかりやすく

【変更前】



【変更後】



製造年月だけでなく、賞味期限の印字を行いました

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は初めてタカラcanチューハイシリーズの缶ぶたに、点字で「おさけ」の表示を入れました。また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。



缶ぶたに点字を表示



キャップに点字を表示

お客様相談室

2005年度は、約1万2,000件(前年比100%)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へ赴き、商品をお預かりし、品質や状況の調査報告を行って、事業活動の改善に生かしています。

お客様相談件数の推移

