

お客様の「いきいき」のために

# お客様との対話


お客様に良質の商品とサービスをお届けし、信頼とご期待にお応えできる企業であるために、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。

## お客様相談室の役割と仕組み

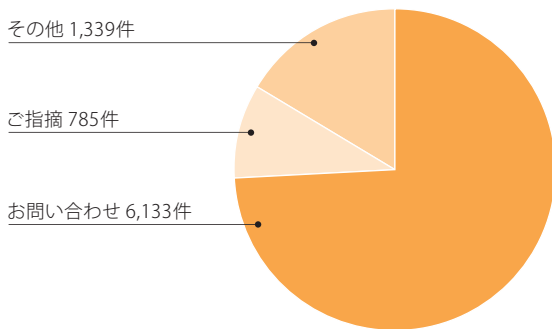
### お客様の声を商品とサービスに反映

お客様相談室には年間約8,000件のお客様の声が寄せられています。内容は、商品の取り扱い店、賞味期限、原材料の原産地などに関するお問い合わせ、さらには商品に関するご指摘など、多岐にわたります。これらの声の一つひとつに真摯に耳を傾け、お客様と宝酒造をつなぐ懸け橋となるべく努めています。

宝酒造では、「消費者のいきいきは、私のいきいき」を行動規準にしています。お客様の声は、すべて個人情報保護した上でデータベースに蓄積し、お客様のニーズに応える商品づくりとサービス向上につなげています。今後も、「誠実・迅速・確実」をモットーに、お客様にベストな対応で臨みます。

 B:お客様相談室

● お客様相談件数と内訳 2012年度 8,257件



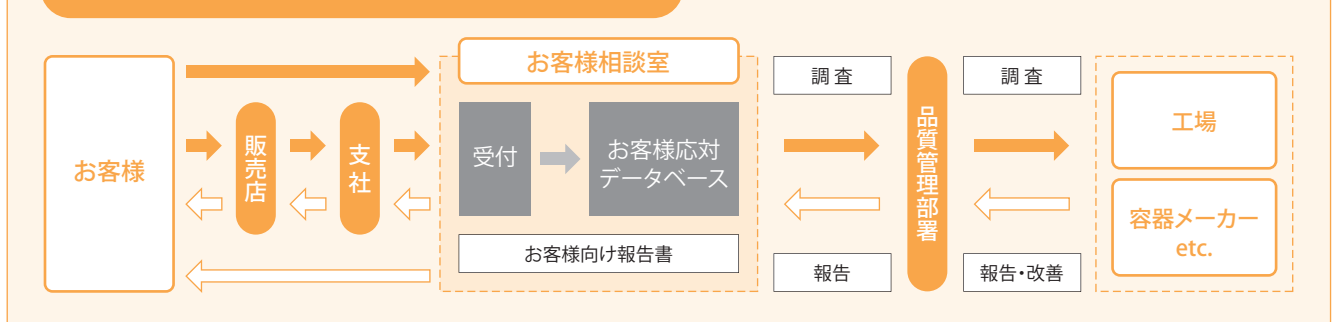
## ホームページ「お客様相談室」をリニューアル

### より見やすく、探しやすい

新しくなったホームページ「お客様相談室」では、お客様からよくいただく質問とその回答を商品ジャンル別、目的別に検索できるようになりました。さらに、キーワードからも検索できるようになり、お客様が知りたい情報をより早く見つけられるようになりました。お客様相談室では、今後もお客様に役立つ情報の提供に努めてまいります。



### お客様からご指摘を受けた商品の調査の流れ



## 消費者視点の「お客様満足」に向けて

### JISQ (ISO) 10002の自己適合宣言 (2012年3月30日)

宝酒造は、JISQ10002 (ISO10002)「品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針」に則り、「お客様満足のための基本方針」と「お客様対応の行動指針」を定めました。そして、これら基本方針と行動指針を実行に移すために、お客様対応マニュアル・手順書等を体系的に整備しました。お客様満足の向上に向け、社員一人ひとりがお客様の目線で考え、お客様対応プロセスの継続的な改善に取り組んでまいります。

#### お客様満足のための基本方針

私たちは、お客様の目線で考え、お客様の声を企業活動に反映させてまいります。  
より良い商品、より良い品質、より良いサービスを提供することに努め、お客様に信頼される企業を目指します。

#### お客様対応の行動指針

- ①お客様に対して、誠実、迅速、確実を心がけ、真摯に対応します。
- ②お客様に対して、公平かつ公正な対応に努めます。
- ③お客様に対して、適切でわかり易い情報提供に努めます。
- ④お客様の声は社内でも共有し、商品開発や商品改良に反映します。
- ⑤お客様の個人情報情報は、関連法令や社内規準を遵守し適正に取り扱います。

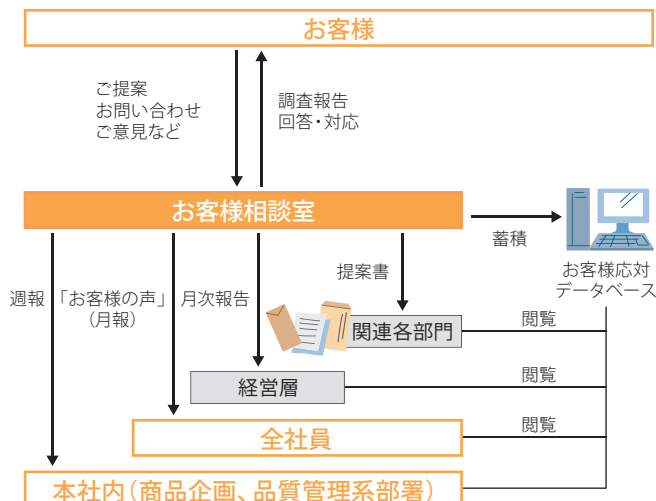


お客様対応マネジメントマニュアル

### お客様の声を社内で反映させるための仕組み

お客様相談室で受けたお客様の声は、個人情報を保護した上で、すべてデータベースに入力され、全社員にリアルタイムで公開されています。また、社内への情報フィードバックとして週報や月報を社内へ配信するとともに、経営層へ月次報告を行い、品質改善やサービス向上につなげています。

#### ● お客様の声の社内フィードバック



### 顧客満足度調査について

お客様相談室では、「お客様への個々の対応」がご満足いただけるものであったのかどうかについて、率直なご意見を伺うべく、アンケートはがきを活用しております\*。

いただいたご意見は、日々の活動に活かしていきたいと考えています。

\*書面で調査報告書をお客様へ郵送する際には、原則、アンケートはがきも同封しています。



## お客様の声を反映した新商品開発

### 酒類の容器にパウチパックを採用

宝酒造で紙パック清酒のユーザーを対象に調査を行ったところ、「冷蔵庫の中で場所をとる」「捨てるときに解体しにくい」などの不満があることがわかりました。そのような声にお応えして、2011年にパウチパック入りの松竹梅「天」900mlを新発売しました。

パウチパックですので、狭い隙間にも収納でき、また中身が少なくなると省スペースになります。飲用後は丸めて、キャップとともにプラスチックごみとして捨てられますので紙パック容器のような分別解体は不要です。

開発にあたっては、注ぎやすい形状、注ぎやすい持ち方、品質劣化の起きにくい材質等を検証し、独自の容器を開発しました。注ぎ口は斜めに配置し、注ぐときの滑り止めとしてエンボス加工を施しました。誤飲防止のための「お酒」の点字もつけています。



パウチパック入りの松竹梅「天」、本格焼酎「黒よかいち」(芋)

発売以来好評をいただき、本格焼酎、みりん、料理清酒などでもパウチパック商品をラインアップに加えています。

## 商品の表示に関する取り組み

### 目の不自由なお客様の誤飲防止

宝酒造では、目の不自由な方の誤認飲酒を防止するため、1995年に国内で初めてタカラcanチューハイの缶ぶたに点字で「おさけ」の表示を実施しました。2002年には、やはり国内で初めて紙パック酒類のキャップに、同様の点字表示を行いました。



缶ぶたやキャップに点字を表示

### 栄養成分の表示

お客様からカロリーのお問い合わせが多いチューハイについては、自主的にカロリーを含む栄養成分を表示しています。

また甲類焼酎についても、自主的に栄養成分表示を実施するなど、適正な商品情報をお客様にわかりやすく提供しています。

栄養成分(100mlあたり)	
エネルギー	42kcal
たんぱく質	0g
脂質	0g
糖質	0.2~0.6g
食物繊維	0g
ナトリウム	0mg
プリン体	0mg

栄養成分表示の例



### アレルギー物質の表示

宝酒造では、アレルギー表示制度が導入された2002年以降、義務表示と推奨表示に指定された全25品目のアレルギー物質を原材料欄に表示しています。

同制度ではお酒に含まれるアレルギー物質の表示は免除されています。しかし当社では、制度にかかわらず、商品に含まれるアレルギー物質をお客様に正確にお伝えしています。

その他の醸造酒  
アルコール分：15度 容量：500ml  
原材料：もち米、**麦類(小麦)**  
輸入者及び引取先：宝酒造株式会社  
京都市下京区四条通烏丸東入長刀鉾町20  
お客様相談室 TEL 075(241)5111

アレルギー表示の例