

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。

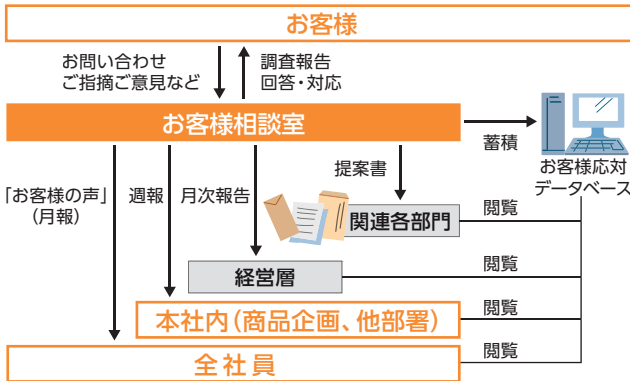
お客様相談室の役割と仕組み

お客様の声を商品とサービスに反映

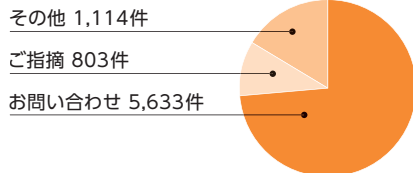
お客様相談室には年間約8,000件のお客様の声が寄せられています。内容は、商品の取り扱い店、賞味期限、原材料の原産地などに関するお問い合わせ、さらには商品に関するご指摘など、多岐にわたります。これらの声の一つひとつに真摯に耳を傾け、お客様と宝酒造をつなぐ架け橋となるべく努めています。

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ができるよう努めてまいります。  B:お客様相談室

● お客様の声の社内フィードバック



● お客様相談件数と内訳 2016年度 7,550件



消費者視点の「お客様満足」に向けて

JISQ10002 (ISO10002) の自己適合宣言

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・手順書など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

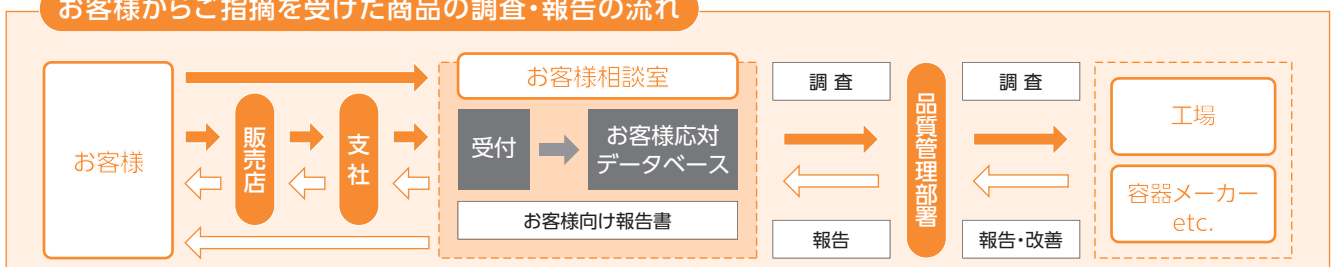
私たちは、お客様の目線で考え、お客様の声を企業活動に反映させてまいります。

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めざします。

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、適切でわかりやすい情報提供に努めます。
- ④ お客様の声は社内で共有し、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。

お客様からご指摘を受けた商品の調査・報告の流れ



お客様の声を反映した改善事例

宝酒造では、お客様から寄せられるご意見などを参考に、よりお客様に満足していただける商品づくりや商品の改良に取り組んでいます。

【事例1】ごみの分別

シュリンクフィルムをより簡単にはがしやすく改良
(2013年)

<お客様の声>

「商品のシュリンクフィルムがはがしにくく、苦労しています。もう少しはがしやすくしてください」

<改善点>

- ・焼酎の220mlPETカップのシュリンクフィルムを改良しました。シュリンクフィルムはミシン目に沿ってはがすようになっていますが、写真のように取っ掛かり(ツマミ)を大きくしたり、底面側には凹部をつくりました。

改善前



改善後



【事例2】商品名の表示

背面からも商品がわかるように改良 (2011年)

<お客様の声>

「収納棚に並べて背面から見ると、ほかの調味料との区別がつきにくい」

<改善点>

- ・タカラ本みりんの1.8ℓ取手付きPETボトルのラベルの背面にも商品名の表示を入れ、どの方向からでも本みりんであることが判別できるようにしました。



正面

背面

【事例3】製造年月日の表示

キャップの表示と色味を改良 (2014年)

<お客様の声>

「キャップを開ける方向がわかりにくい」
「製造年月日が読みにくい」

<改善点>

- ・スパークリング清酒“松竹梅白壁蔵「霽」”の開栓方向をわかりやすくするため、キャップの側面に矢印を追加しました。
- ・同キャップの表示を見やすくするため、キャップ天面の色合いを見直し、青の色味を薄くしました。

改善前



改善後



改善前



改善後



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」「捨てる時に解体しにくい」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エコパウチを新発売しました。

パウチパックな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るので、紙パック容器のような解体・分別は不要です。

発売以降好評をいただき、本格焼酎、本みりん、料理清酒などでもパウチパック商品を発売し、幅広い利便性を提供しています。



パウチパック入りの松竹梅「天」、タカラ「本みりん」

おいしさと機能性を実現した高アルコールチューハイ

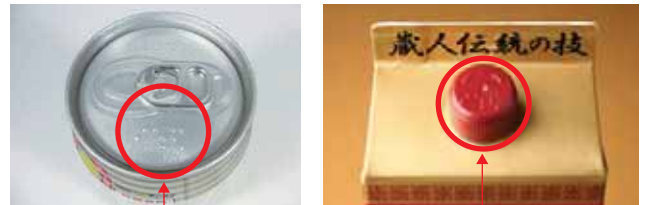
近年健康志向の高まりにより、糖質ゼロなどの機能性を訴求した商品に注目が集まっています。宝酒造でチューハイユーザーを対象に調査を行ったところ、人工的な味わいや甘さに不満が多いことがわかりました。そこで、当社独自の「果実のおいしさ閉じ込め製法」により、業界初となる、果汁を使用しながらも糖質・プリン体・甘味料・香料・着色料をゼロにした「5つのゼロ」を実現し、キレのある果実感と飲みごたえのある高アルコールチューハイ「タカラ果汁入り糖質ゼロチューハイ「ゼロ仕立て」<果実なキレ>」を開発しました。



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0g/食物繊維0g/ ナトリウム0mg プリン体 0mg ※1:食品添加物としての 甘味料(人工甘味料)は使 用していません ※2:栄養表示基準に基 づき、100mlあたりの糖質 0.5g未満を糖質ゼロとしていま す

栄養成分表示の例



アレルギー物質の表示

アレルギー表示制度については、27品目のアレルギー物質が義務表示または推奨表示に指定されています。同制度では、お酒のアレルギー表示は免除されていますが、宝酒造では、原材料に含まれるアレルギー物質を酒類の商品にも表示し、お客様に情報提供しています。

その他の醸造酒

アルコール分：15度 容量：500ml
 原材料：もち米、**麦麹(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