



お客様の「いきいき」のために

## お客様との対話を大切にします

お客様の信頼とご期待におこた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。

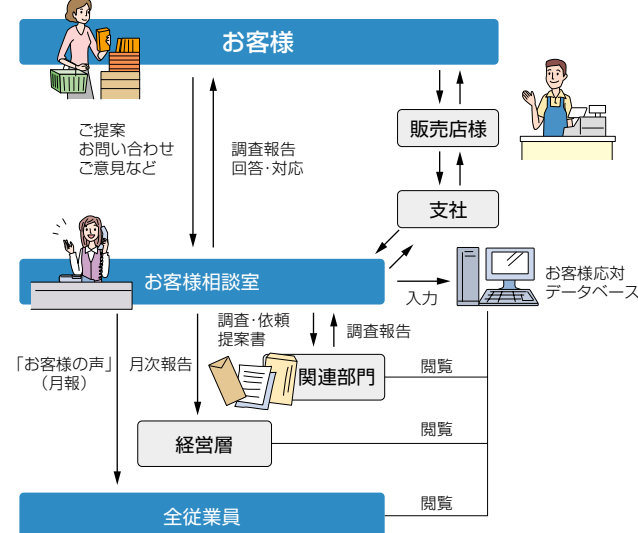
### ■お客様相談室の役割と仕組み

お客様相談室では年間、約1万2千件のお客様の声（ご意見、お問い合わせ）をいただきます。私たちは、その一つひとつに真摯に耳を傾け、より良い製品をより安全に提供できるように、お客様と宝酒造との懸け橋となるべく努めています。「消費者のいきいきは、私のいきいき」を行動規準にしている宝酒造では、お客様の声は個人情報保護の上で、すべてデータベースに蓄積し、全社員に公開しています。会社の窓口として、相談室一同、「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います。

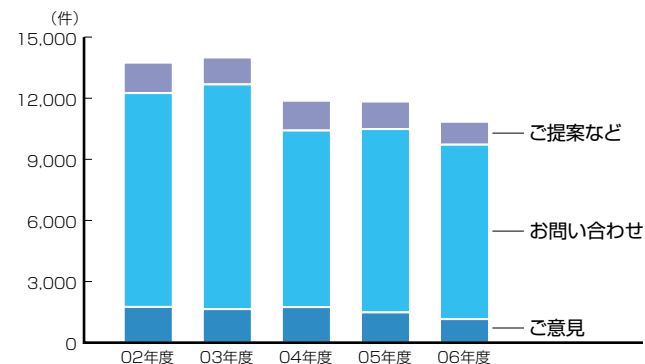


C: お客様情報の保護

### お客様対応の流れ



### お客様相談件数の推移



### ■お客様への情報提供

#### ●お客様相談室のホームページ

2006年3月より、宝酒造ホームページ内に「お客様相談室」を開設し、お客様からよくいただくご質問とその回答を掲載しています。

D: お客様相談室



また、宝酒造ホームページには、お酒の造り方や宝酒造の調味料を使った料理レシピの検索など、お客様のお役に立つ情報を多数掲載しています。

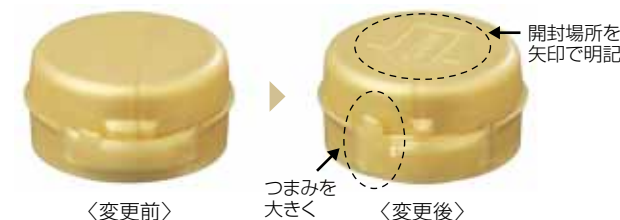
E: 松竹梅 白壁蔵

F: タカラ調味料

### ■お客様の声を反映した改善事例

#### キャップをより開けやすく

「タカラ本みりん純米」（1ℓペット・600mlペット・300mlペット）、「タカラ料理のための清酒」（1ℓペット）のキャップは「いたすら防止機能」を備えた形式を採用していますが、お客様から「うまく開封できない」、「使いづらい」とのご意見をいただいたため、機能を維持したまま、より開封しやすい形状に変更しました。



### ユニバーサルデザインへの取り組み

#### ■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に点字で「おさけ」の表示を入れました。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。



缶に点字を表示



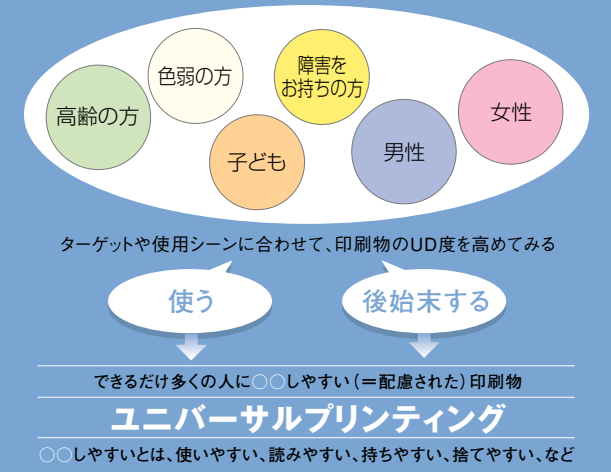
キャップに点字を表示

#### ■ユニバーサルプリンティングへの取り組み

TaKaRaグループ企業のひとつ、大平印刷では、印刷物にも「ユニバーサルデザイン」の視点を取り入れた、人にやさしい印刷物「ユニバーサルプリンティング」への取り組みを始めました。

今後は、新しい印刷物をつくる時や、従来からある印刷物を見直す時に、どんな不都合や問題点があるのかを検証し、できるだけ多くの人に配慮された印刷物を提供してまいります。

#### ユニバーサルプリンティングとは



大平印刷が「みやこユニバーサルデザイン大賞」を受賞!

### よくいただく質問を少しだけ紹介します

#### Q1. 清酒の賞味期限はどれくらいですか?

**A1** 一般の清酒は、開栓前なら製造年月から約1年間はおいしくご賞味いただけます。純米酒は約10カ月、生酒は約半年となっています。この期間を過ぎますと、徐々に風味は落ちていきますが、飲めなくなるわけではなく、飲用されてもお体に差し障るということはありません。年月の経った清酒を「ひねた味」と表現し、好まれる方もいらっしゃいます。

#### Q2. 本みりんの色が茶色く変色してしまったけど、もう使えないですか?

**A2** みりんに含まれる糖とアミノ酸が、時間経過と共に反応（アミノカルボニル反応）して着色が進行します。また、保管温度が高いほど着色は早く進みます。着色しましても、品質には影響いたしませんので、賞味期限内でしたら安心してお使い下さい。