

お客様の「いきいき」のために

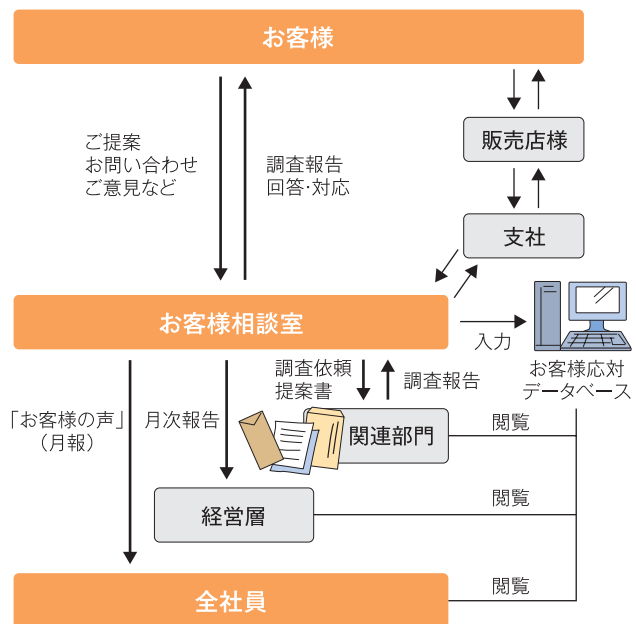
お客様との対話を大切にします

お客様によりよい商品やサービスをお届けし、皆様の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。

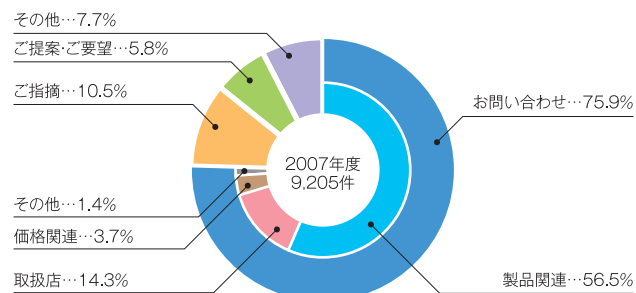
お客様相談室の役割と仕組み

お客様相談室では年間、約1万件のお客様の声(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、よりよい商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した上で、すべてデータベース上に蓄積し、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、お客様に最適な対応ができるよう努めています。

■お客様対応の流れ



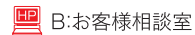
■お客様相談件数と内訳



お客様へのさまざまな情報提供

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。また、梅酒をはじめとするホームメイドリキュールの作り方や、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もホームページに多数掲載しています。

【お客様相談室のアドレス】



<http://www.takarashuzo.co.jp/soudan/index.html>



Eメール受付窓口を新設

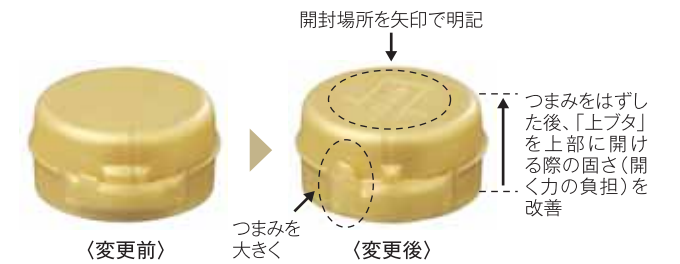
2007年9月より、お客様からの声をいただく上での「Eメール受付窓口」を新設しました。従来は、お電話での受付時間が、平日の9時～17時に限られており、お問い合わせの時間に制約がありました。インターネットの活用により、今後は夜間や休日でも(ご都合のよい時間に)、ご意見やお問い合わせを受け付け可能となりました。お客様とのコミュニケーション機会が増えることを期待しています。



ホームページ内のEメール受付部分

お客様の声を反映した改善事例

「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「いたずら防止機能」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。



昨年よくいただいたご質問の中から、一部ご紹介します。

質問 1 清酒の賞味期限はどれくらいですか？

【回答】 清酒にはもともと賞味期限の設定はありませんが、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。また、純米酒は約10カ月、生酒は約半年が目安となっています。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。

質問 2 本みりんの色が茶色く変色してしまいました。もう使えないのですか？

【回答】 本みりんには、もち米由来の「糖」と「アミノ酸」が豊富に含まれています。これらの糖とアミノ酸が、時間経過とともに反応(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、調理効果には影響しませんので、賞味期限内でしたら安心してお使い下さい。

質問 3 焼酎には、賞味期限が記載されていないようですが、なぜですか？

【回答】 一般に、焼酎やウイスキーなどの蒸留酒は、アルコール度数が高く、時間経過による品質の変化が起こりにくいという特性があります。焼酎をはじめ酒類については、食品衛生法において、賞味期限の表示を省略してよいことになっております。焼酎に賞味期限の表示がないのは、こうした背景によるものです。なお、開封後もおいしくお飲みいただくためには、常温保管でかまいませんが、直射日光を避け、暗く涼しい場所で保管いただくことをお勧めします。

質問 4 「料理用清酒」は「飲用清酒」とどこが違うのですか？

【回答】 「料理用清酒」は、「飲用清酒」と比べて料理用に酒質設計され、天然有機酸や天然うまみ成分が多く含まれるため、生臭みを消す効果やコクやうまみを与える効果に優れています。