

お客様の
「いきいき」の
ために

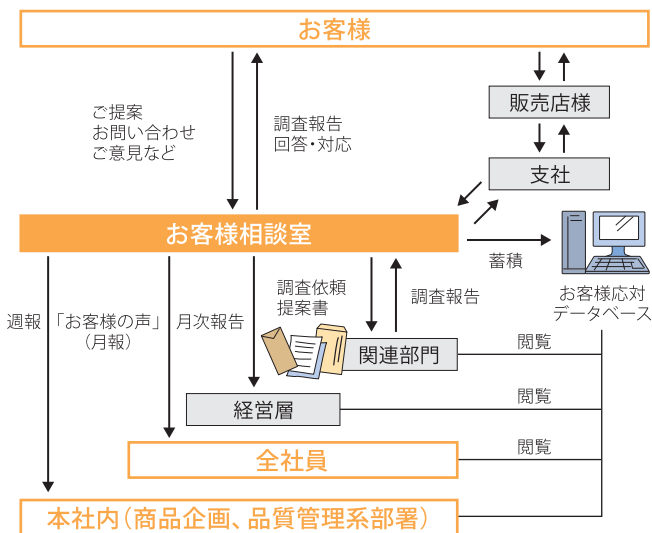
お客様との対話を大切にします。

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。

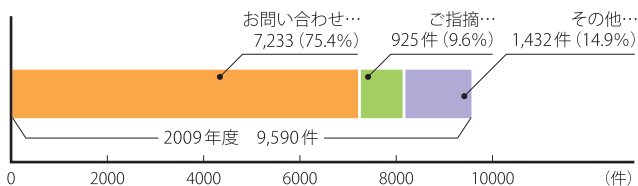
お客様相談室の役割と仕組み

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、より良い製品を提供できるように、お客様と宝酒造との懸け橋となるべく努めています。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。このため、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に蓄積し、全社員に公開しています。“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、今後も努めてまいります。

●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。

D:お客様相談室

お客様の声を反映した改良事例

〈改善事例1〉カップ酒のアルミキャップを改良

カップ酒のアルミキャップが開けづらいというご指摘が数件ありました。例えば、プルトップ部分を持って引っ張り上げる際に、その向きによっては、キャップの一部が鋭角にちぎれてしまうことがありました。このため、引っ張り上げる向きにかかわらず、簡単に開けやすい形式に改善しました。



改良前



改良後

〈改善事例2〉ホワイトタカラ「果実酒の季節」の表示を改良

お客様からお問い合わせの多い下記の2項目を容器に記載しました。

- ・ホワイトリカーが甲類焼酎であること
- ・保存中の品質変化がおこりにくいこと、賞味期限を設けていないこと

VOICE



お客様相談室の担当者の声
向井 聡子

私は、「お客様からの声」＝「宝ファンからの声」と受けとめ、電話、手紙、Eメールを通して、日々、お声に耳を傾けています。

清酒、焼酎、チューハイ、調味料等、多岐にわたる商品知識の向上はもとより、「どれだけお客様目線で、お声に耳を傾け、共感できるのか」が最も大切なことだと感じています。厳しいお声をいただくこともあります。時には「ありがとう」の一言に支えられ、やりがいや達成感を感じています。今後も宝酒造の窓口としてベストな対応ができるように日々勉強し、また、商品開発やさまざまな改善に活かせるように、「お客様の声」を関係部署に届けていきたいと思っています。