

# コミュニケーション



お客様相談センターやウェブサイトを通じ、より多くのお客様の声を商品やサービスに活かせるように努めています。また、支援活動や地域社会とのコミュニケーション活動も含めた、社会課題への取り組みを行っています。



エスビー食品では安全・安心な商品をお届けできるよう品質保証室が中心になり、関係部門一体での品質保証体制を整えています。また、お客様相談センターに寄せられる「お客様の声」を参考とさせていただき、お客様の立場に立った商品改良・改善などを実施し、お客様に満足いただける商品の提供に努めています。今後、品質保証室として取り組む重要課題は、リスク管理を徹底し事前にリスク要因を取り除く活動を強化することです。それにより、品質保証体制を強化し、永続的に安全・安心な商品を提供できる体制をより強固なものとしていきます。これからも、お客様とのコミュニケーションを大切に、お客様に満足いただける企業を目指していきます。

常務取締役 開発生産グループ担当 兼 品質保証室担当  
島田 和典

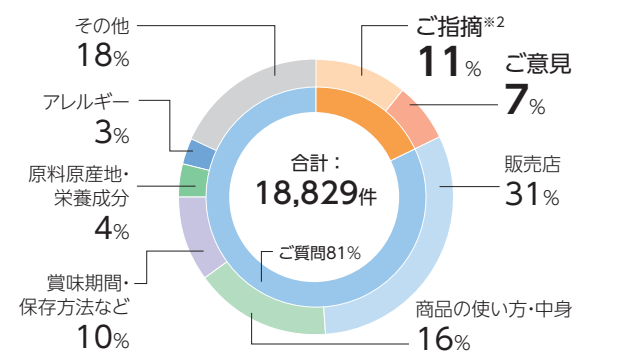
## お客様との関わり

### お客様相談センター S

エスビー食品では、お客様の視点に立って、安全・安心で価値ある商品・サービスをご提供するため、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。

「お客様相談センター」は、お客様とエスビー食品をダイレクトにつなぐ重要な役割を担っており、お電話、お手紙、インターネットなどによるお客様のさまざまなお問い合わせに対し、迅速かつ正確にお応えしています。2020年度は年間18,829件のお問い合わせをいただきました。

2020年度お問い合わせ件数



※2 ご指摘とは不都合品に対するお申し出のことを指します。

お客様からいただいた一つひとつの貴重な声は、会議体での報告やVOC (Voice Of Customer) 配信<sup>\*1</sup>により、関連部門に伝えています。関連部門ではこの情報をもとにより良い商品づくりを目指し、商品の改良・改善や開発を行い、お客様に満足していただける商品提供ができるよう努めています。

※1 VOC配信：お客様からの声を、電話とコンピューターを統合する仕組みを利用して、1日1回情報配信するシステムです。

### 嬉しい声が寄せられた商品ランキング

- 1位 赤缶カレー粉
- 2位 本挽きカレー中辛
- 3位 ゴールデンカレー中辛(ルウ)
- 4位 栗原はるみのクリームシチュー
- 5位 カレー曜日中辛

※日配関連商品を除く



お客様からは、味わいや利便性などに関するお褒めの言葉をいただいています。

### お客様の声を活かした商品群

**レトルトカレーの箱に「パウチ」と書いてあるんだけど「パウチ」って何？**

**改良しました**

お湯で温める場合  
パウチの封を切らずに  
沸騰の中に入れ、3~5分間  
沸騰させてください。

お湯で温める場合  
中袋(レトルトパウチ)の  
封を切らずに熱湯の中  
に入れ、3~5分間沸騰させ  
てください。

「パウチ」→「中袋(レトルトパウチ)」に  
表記を変更しました

**ペペロンチーノのソースと  
トッピングが同じ文字色で、トッピング  
を2つ開けてしまいました**

**改良しました**

改良前

改良後

トッピングの文字の色を変更し、  
ソースとトッピングを見分けやすくしました

**温めたけど食べなかった  
場合はどうすればいいですか？**

**改良しました**

「温め直しができる」表記を  
追加しました

●中袋が未開封の場合は、もう一度温め直しても  
召し上がれます。

### お客様の声を反映する取り組み S

#### VOC共有会

お客様の声を全従業員に届けることを目的とし、自社・関連工場向けに「VOC共有会」を実施しています。お客様からのお問い合わせの状況や、実際のお客様の声を伝えることで、従業員のモチベーションアップや、お客様に安全・安心な商品をお届けするという意識向上につながっています。



VOC共有会(リモート実施)の様子

#### システムを利用したお客様とのコミュニケーション

エスビー食品では、お客様情報やお問い合わせ内容はもとより、工場や原料・資材メーカーへの調査、営業部門を通じたご指摘連絡や商品情報に関するお

得意先様からのお問い合わせも、すべて「Compass System」<sup>\*3</sup>で管理しています。一元管理することによって、お客様満足に向けた、より一層の全社活動の強化につながっています。

※3 「お客様の声を、エスビー食品の進むべき方向を示すコンパスとして、お客様に満足いただける商品づくりに活かしていく」という思いを込め、「Compass System」と名付けました。

#### 「Compass System」活用の流れ

