

● 国内外における各種SNSアカウント

当社では、国内外でのSNSを通じたお客様とのコミュニケーションを図っています。国内では、Facebook、LINE、note、X(旧Twitter)、YouTube、Instagramにおいて、スパイスやハーブの知識、商品の紹介やそれらを使ったレシピ、イベント、当社のサステナビリティ活動など、さまざまな情報を発信しています。

また、2022年6月に開設したYouTubeチャンネル「S & B SPICE&HERB TV」では、ライブ配信型の料理教室やカレーに関するトーク番組、SDGs・食育・健康を楽しく学べる番組など、当社ならではのスパイスやハーブに関するコンテンツを発信しています。開設から1年で約180本の動画を配信し、YouTubeならではのダイレクトコミュニケーションを図っています。

これからも、お客様が「地の恵み スパイス&ハーブ」を味わえるさまざまな体験を提供していきます。

関連ページ P23 海外でのSNSアカウント



S & B SPICE&HERB TV
<https://www.youtube.com/@SBSPICEHERBTV/featured>

● お客様相談センター

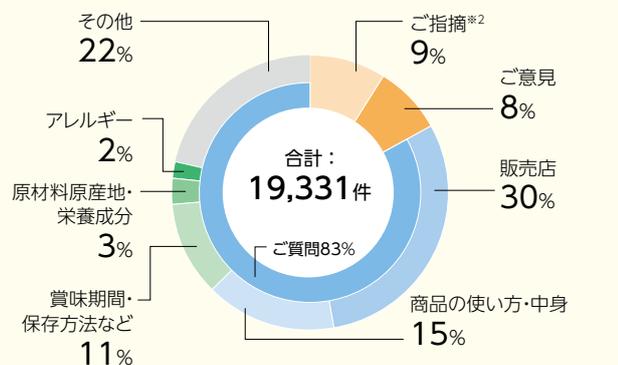
エスビー食品では、お客様の視点に立って、安全・安心で価値ある商品・サービスをご提供するため、お客様とのコミュニケーションを大切にしています。

「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いることに責任を持ち、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。2022年度は年間19,331件のお問い合わせをいただきました。

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、Compass System (コンパスシステム)※1を利用したVOC(Voice Of Customer)配信により、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、これからも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きます。

※1 電話とコンピューターを統合する仕組みを利用して、お客様情報やお問合せ内容を一元管理するシステム

2022年度お問い合わせ件数



嬉しい声が寄せられた商品ランキング(2022年度)

1位 ゴールデンカレーザ・スパイス中辛



2022年2月に期間限定品として発売後、お客様から「ずっと販売して欲しい」「なくなるのは悲しい」など多くのご要望が寄せられたため、2023年2月より通年販売商品になりました。

2位 ゴールデンカレー198g中辛

3位 栗原はるみ わたしのカレー中辛

4位 カレー曜日中辛

5位 町中華で飲ろうぜ 豚バラ肉のカレー(期間限定)