

【CRM年鑑2009】よりケーススタディのダイジェスト版をご紹介します！

原材料情報公開サイト「OPEN ISHII」で おいしさと安全性を伝え、顧客の信頼を獲得 ～ 石井食品株式会社 ～

企業の固定客づくりを促進するCRMは、昨今の顧客中心の市場で生き延びるために、また、世界的な不況を乗り切るためのカギとして注目を集めています。CRMはマーケティングの費用対効果を高めるためのみならず、顧客との信頼関係の中から革新へのヒントを得る手がかりとして、またメーカー・小売・顧客の共栄関係を構築する上でも、必ず貴社の発展に寄与するものと確信しております。

此度は(株)アイ・エム・プレスより現在販売中の【CRM年鑑2009】より厳選したケーススタディのダイジェスト版をご紹介します。本書にはCRM先進企業40社の実態が、具体的にレポートされています。ぜひ本書をご購読いただき、貴社の“CRM力”向上にお役立てください。



仕様：A4ハードカバー、モノクロ、318ページ
発行：2009年3月30日
定価：38,000円（税込み / 送料無料）
企画・編集・発行：(株)アイ・エム・プレス
本書のご案内：<http://www.im-press.jp/books/crm09.html>

< 石井食品株式会社 >

石井食品(株)は、子どもに人気のミートボールやハンバーグでお馴染みの食品メーカーである。同社では、他社に先駆けて原材料トレーサビリティシステムを構築するとともに、原材料情報公開サイト「OPEN ISHII」でおいしさと安全性に関する情報を発信。顧客の信頼を獲得している。

CRMへの取り組みの背景

～ おいしさと安全への取り組みを顧客に伝えるために「OPEN ISHII」を開設～

同社が、3大原則のひとつである無添加調理への取り組みを開始したのは1997年4月。添加物は加工食品の大量生産においては品質を均一化するうえで一定の機能を果たす。ただ、法律で使用が認められているとはいえ、顧客は不安も感じており、その声がお客サービスセンターなどを通じて同社に寄せられていた。そこで、添加物を使わずに作れるのであれば添加物を使わない商品を作ろうと一念発起。以降、引き算の考えのもと、製品作りを行ってきた。同社の引き算は添加物にとどまらない。2006年11月にはミートボールやハンバーグに使用していた乳や卵の使用を止め、それらの食物アレルギーを持つ子どもの「みんなと同じものが食べたい」という願いに応える商品も実現している。

原材料をシンプルにしておいしさを追求すればするほど、クローズアップされてくるのが素材である。同

社が厳選素材を大原則としたのは必然であった。主原料である鶏肉については、飼育方法が徹底管理されたものだけを使用し、野菜は季節によって産地を変えらるというこだわりぶりを見せる。そのほかの原材料についてもさまざまな情報を入手するとともに、社員が現地へ出向いて定期的な工場調査や産地確認を実施し、素材を吟味している。

しかし、こうした取り組みを顧客に知ってもらわなければ購入に結び付かず、自己満足で終わってしまう。そこで2000年4月に、二次元データコードと品質保証番号を組み合わせた原材料トレーサビリティシステムを構築した。・・・（以下続く）

CRM施策の現況 ～システム構築から定着までの取り組み～

・・・同社が構築した原材料トレーサビリティシステムを構築するには、原材料メーカーの協力が大前提となる。現在同社では、自社の品質に対する考え方を理解し、本システムの有効性に賛同して二次元データコードを添付してくれるメーカーとのみ仕入れ契約を結ぶ方針とした。

また、最も苦労した点は、社外よりも社内にあった。本部のバイヤーたちには、数百円の商品にそこまでする必要があるのかという疑問があったのだ。1商品に1つの品質保証番号を付けるためには、ロットを切り替えるたびに作業をストップして区切らなければならない。その分、生産性が落ちるので、社内での疑問は当然の疑問と言えるのである。

近年、表示偽装や異物混入、消費期限切れの原材料の使用など、食に関する不祥事は枚挙にいとまがない。こうした中、食品メーカーにとって食の安全への取り組みは不可欠。顧客が安心して購入できる商品を提供することが、販売促進や信頼回復の手立てになると言える。同社では徹底した品質管理を実現し、それを顧客に知らしめるためにも、本システムの構築が必須であることを確信していた。・・・（以下続く）

本ケーススタディのさらなる情報は以下のサイトへ！
CRM 先進企業 40 社の実態が満載！
「アイ・エム・プレス」 Web サイトはこちら！

<http://www.im-press.jp/index.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

< 株式会社アイ・エム・プレス >

代表取締役社長： 西村道子 / 設立： 1989年10月19日

業務内容： 出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-3-6 聖台ビル 5F

TEL：03-3815-8991 / FAX：03-3815-8957

URL：http://www.im-press.jp/

< 本リリースに関する問い合わせ先 >

(株)アイ・エム・プレス 編集部 / 販売促進 までお気軽にお問い合わせください。

