

姿勢

お客様とのコミュニケーション

グループ規範を遵守し、お客様をはじめとしたステークホルダーの皆様から最も信頼していただけるよう努めます。

キユーピーグループのアプローチ

キユーピーグループは、私たちの活動を支えていただいているお客様、従業員、お取引先、株主・投資家、地域社会などのステークホルダーの皆様とのコミュニケーションを通じてグループ理念を実践し、最も信頼していただける存在をめざします。

お客様に喜んでいただける商品をつくるために、お客様相談室でお受けしたお客様からのご意見・ご要望を日々の活動につなげるとともに、オープンキッチン(工場見学)やマヨテラスなど、お客様との直接的な対話を大切に、日々の食卓をさらに楽しくする活動を推進しています。

お客様満足への取り組み

お客様満足への考え方

キユーピーでは、お客様からのご指摘に対して、お客様をご訪問し、直接お話を伺うことを基本としています。一つひとつのご指摘に対し、真摯にそして丁寧に説明することで、再び私たちの商品を選んでいただけることや、一層ご愛用いただけるようになることもあります。いただいたご指摘の中から商品の課題に気づき、より一層進化した商品をお客様に提供することも可能になります。

また、お電話やメールでのお申し出は、お客様にとって大変な心理的負担となることから、より多くのお客様に説明責任を果たすため、ホームページを活用して積極的な情報開示に努めています。



よくいただくご質問や、キユーピーの取り組みをご紹介します
「お客様相談室」のサイトを設けています

キユーピーホームページ
「お客様相談室」

消費者志向自主宣言

私たちの最も重要な社会的役割の一つが、良い商品をお客様にお届けすることです。その根幹にあるのが消費者志向経営。その理念、取組方針を「消費者志向自主宣言」としてまとめ、ホームページで公開しています。

キユーピーホームページ
「消費者志向自主宣言」

お客様の声を活かす仕組み

● お客様相談室

お客様相談室では、ご意見やご要望に、迅速かつ的確、そして誠意を持って対応し、一人ひとりのお客様にご満足いただけるよう心がけています。ご意見の内容を把握し、経営層や従業員に伝え、商品やサービスの改善につなげています。2017年度は39,088件のお問い合わせ、19,090件のご指摘をいただきました。

● お客様の声委員会

「お客様の声委員会」は、品質保証本部長を委員長として、お客様相談室、商品開発、研究開発、営業、生産、広報などの各部の部長が参加して年6回開催される委員会です。お客様から寄せられたすべてのご意見から改善の必要な内容を抽出し、必要な対応を委員会で審議・決裁しています。決定された内容については、毎回の委員会で進捗状況を確認し、改善や商品化につなげています。

お申し出状況の公開

キューピーでは、安全・安心な商品をお届けするために、お客様とのコミュニケーションを通じて品質向上に努めています。お客様が最も心配される異物混入については、お申し出をいただいたお客様の了解のもと、主な調査結果の概要をホームページで公開しています。

品質に関する情報公開

商品の品質についての私たちの考え方、良い商品をお客様にお届けするための取り組みなどをまとめ、ホームページで公開しています。



🖥️ キューピーホームページ
「キューピーの品質」

適正でわかりやすい表示

食品の表示は、お客様に商品を選択していただき、また安心してお使いいただくために、なくてはならない情報です。キューピーでは、法令による義務表示だけでなく、わかりやすい独自の表示も行っています。

🖥️ キューピーホームページ
「表示の見方」

お客様との直接的な対話の推進

コミュニケーションの考え方

キューピーグループでは、工場見学や体験型見学施設での食のイベント、コミュニティサイトでの食の話題の発信などを通じて、お客様とのコミュニケーションを深めています。これらは、普段商品をお使いいただいているお客様からご意見を聴く情報収集の場として、また普段お伝えできないものづくりの考え方など、私たちの取り組みを知っていただく貴重な機会となっています。

• オープンキッチン(工場見学)

キューピーは“工場は家庭の台所の延長”と考え、工場見学を「オープンキッチン」と呼んでいます。商品がどのように生産されているのかを実際にお客様に見ていただくことが、商品をご理解いただき安心をお届けする最良の機会であると考えています。1961年から一般の方々の工場見学を開始し、現在は、全国5工場(五霞・富士吉田・拳母・神戸・鳥栖)でオープンキッチンを実施しています。商品の生産から箱詰めまでの様子を見学いただいているほか、FA(ファクトリー・オートメーション)システムや環境への取り組みなどもあわせて紹介しています。

2017年度は、全国5工場とマヨテラスをあわせ、約80,000人のお客様にご来場いただきました。

コミュニケーション施設での取り組み

• マヨテラス

東京都調布市にあるマヨテラスは、マヨネーズの“なるほど”を楽しく体感できる見学施設です。「キューピー マヨネーズ」の歴史や特長に加えて、ものづくりへの姿勢や想いをお伝えしています。お客様とのコミュニケーションを大切にし、一人ひとりのお客様にご満足いただくことをめざして、完全予約制で、案内スタッフが施設内をご案内するアテンド方式を採用しています。

マヨテラスでは、イースターなど季節ごとのイベントをはじめ、2017年には食育をテーマにした親子の味覚教室や月齢ごとの育児食(ベビーフード)イベント、そして6月の環境月間にはキューピーグループの工場が出る野菜の未利用部位を活用した野菜染めのバックを作るワークショップを開催しました。さらに小学生を対象にした夏休みの自由研究イベントなど、年間を通じてさまざまなイベントを開催しています。



夏休みイベント「マヨネーズにまつわる自由研究」の様子

● アヲハタ ジャムデッキ

ジャムに関する情報発信拠点として2012年4月に「アヲハタ ジャムデッキ」を開設し、オープン以来累計で約93,000名(2018年1月末現在)の方々にご来場いただきました。施設内にはアヲハタ ジャムの特長や会社の取り組みなどを紹介するコーナーを設け、アヲハタの味づくりに対する考えや工場の衛生管理、商品の特長などをご紹介するとともに、工場見学やジャムづくり体験も実施しています。また、ジャムの幅広い使い方や新たな食シーンの提案を目的に、年に数回「ジャムを使った料理・スイーツづくり」などのイベントも開催しています。さまざまなコミュニケーション活動を通じて、ジャムに関する理解を深めていただき、お客様との絆を強めていきたいと考えています。



クリスマスケーキづくりイベントの様子

コミュニティサイトでの取り組み

キューピーコミュニティ「おはなしダイニング」は、旬の野菜や料理の話題で、毎日の食卓をもっと楽しんでほしいという想いから誕生したコミュニティサイトです。旬の野菜に関する情報をお伝えする「旬野菜ひろば」や会員の方が日々の料理写真を投稿し合う「みんなのクッキングダイアリー」などのコンテンツが楽しめます。

「キューピー マヨネーズファンクラブ」は、キューピーマヨネーズを通してお客様との絆をより深めていきたいという想いで誕生したコミュニティサイトです。マヨネーズを楽しくおいしく活用できるレシピや、マヨネーズのなるほどを再発見できるクイズなどを通して、お客様同士の交流も活発に行われています。さらに、毎年3月1日「マヨネーズの日」には、会員を対象としたイベントをマヨテラスで実施して交流を深めています。



キューピー コミュニティサイト
「おはなしダイニング」



ファンサイト
「キューピー マヨネーズ ファンクラブ」

キューピーグループのKEY DATA

オープンキッチン(工場見学) 来場者数

対象：全国5工場

 **59,527** 名
(2017年度)

マヨテラス来場者数

 **22,944** 名
(2017年度)

コミュニティサイト会員数

対象：おはなしダイニング、
キューピー マヨネーズ ファンクラブ

 **65,735** 名
(2017年11月末現在)