

お客様とのつながりを大切に価値創造を進化

当社グループは、オープンキッチン(工場見学)やSNSツール、お客様相談室へのコミュニケーションを通じた、お客様と直接つながる機会を大切に考えています。ご意見やご要望をいただくことに加え、普段お伝えできていないものづくりに込めた想いや商品に関する情報などを直接お伝えする場にもなっています。お客様とのつながりを活かした価値創出の取り組みを進め、2030ビジョンに掲げる「一人ひとりの食のパートナー」を実現していきます。

キューピーの工場見学「オープンキッチン」

キューピーは、「工場は家庭の台所の延長」と考えており、一般の方の工場見学を「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お客様の目で見ていただくことは、商品をご理解いただき、安心をお届けする最良の機会になると考えるからです。

現在は、新型コロナウイルス感染症の感染予防のため、オンライン見学を実施しており、遠方からも社会科見学プログラムなどにご参加いただけることから、ご好評をいただいています。

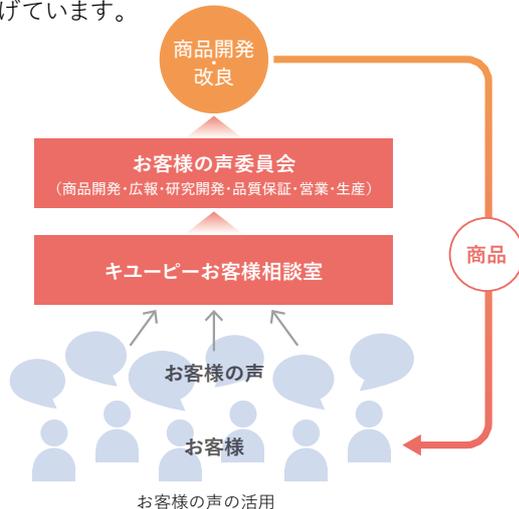
また、60年にわたり継続してきた取り組みが評価され、2022年4月に第6回食育活動表彰農林水産大臣賞を受賞しました。



オンライン工場見学の申し込みサイト ▶ <https://reservation.kewpie.co.jp>

お客様の声を商品開発につなげる仕組み

キューピーお客様相談室には年間約3万件のお客様からのご意見やご要望が寄せられます。いただいた内容をお客様の声として、経営層に報告するとともに、「お客様の声委員会」を通して開発に携わる従業員に共有し、商品やサービスの改善につなげています。



お客様と直接つながる取り組み

▶ SNSツールを活用したコミュニケーション

お客様とのコミュニケーション手段として、今やSNSは重要なツールです。お客様と双方向でつながりたい!という想いから、若手従業員による『SNS活用デジタルプロジェクト』を発足しました。



SNS活用デジタルプロジェクトの活動

▶ 深谷テラス ヤサイな仲間たちファーム

2022年5月に埼玉県深谷市で開業予定の「深谷テラス ヤサイな仲間たちファーム」は、お客様に畑で野菜に触れ、いのちと彩りを感じていただく「体験農園」、食材の食べ頃や食べ方がわかる・選べる店舗「マルシェ」、旬の恵みに出会える・幸せになれる「レストラン」の入った複合施設です。“野菜にときめく、好きになる!みんなの笑顔を育むファーム”というコンセプトを具現化していきます。



深谷テラス ヤサイな仲間たちファームのイメージ図

▶ デリコメール (Deli comer)

惣菜を中心に提供しているデリア食品株式会社では、お客様に惣菜を対面で販売する「デリコメール」を4店舗*展開しています。お客様の直接の声を聴くことのできる場として大切にしています。



*2022年4月現在

デリコメールでの店舗販売の様子