

第4回「消費者との対話のあり方」研究会

(事例報告)お客さまの声を活かした商品改善

株式会社 明治 お客様相談部

2011年12月2日

お申出内容の集約～商品改善(1)

お申出内容の集約

- 商品使用上の「不具合」
- 商品に対しての「相談」
- 商品に対しての「意見」「提案」
- 商品に対しての「称賛」
- その他

電話

メール

手紙

お申出内容の集約～商品改善(2)

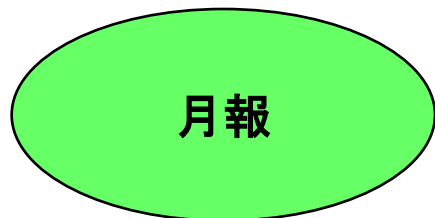
お申出内容の集約

- データベース・システム活用による集計
入力による情報蓄積



入力区分・項目、ワードによる集計

- 部門担当者による全件読み込み
- 特徴的な案件、トピックスの抽出



お申出内容の集約～商品改善(3)

お客様の声検討会

〔部門検討会〕

お客様相談センター主催で、商品部門別の検討会を定期的に開催。

〔メンバー〕

開発、販売、マーケティング、技術、品質保証等の部門担当。

〔内容〕

●お客様の声紹介 ●改善検討 ●情報交換 ●その他

わかりやすい開け方！

改善事例<1> 明治ミルクチョコレート(28枚入り)



カットテープを金色にし、目に付くように変更！

10枚入りのチョコレートのように、金色のテープにして欲しい。

外装フィルムの開け口が透明で、どこから開ければよいのかわからない。



衛生的、ゴミの減量にも配慮！

改善事例<2> 明治エッセルスーパーカップマルチ



【改善前】



プラスチック蓋から

【改善後】



シール蓋に改善

蓋をなめたら
唇を切った。

蓋のふちが
割れていた。

要望を聞いてくれたと思い、うれ
しかったので、お礼の電話をした。

中蓋のフィルム
を付けて欲しい。

夏場は溶けて流れてしまう
ので、中蓋を付けて欲しい。

アイスが漏れ出な
いように、蓋を密着
型にして欲しい。

中身を残しても、
蓋ができない。

開けやすかった。

使いやすさ、安全性！

改善事例<3> すべすべみるるローション



【改善前】

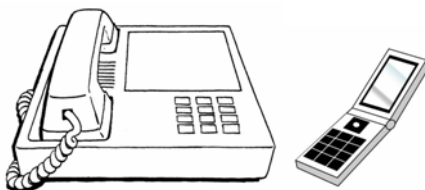


【改善後】



蓋の内側にある突起が折れて、中身が出ない。

ローション出し口が最初から塞がっていた。



蓋の隙間に、子どもが指を挟んでしまう。

穴が大きくなり、中身が出すぎる。

牛乳に産地名を表示！

改善事例<4>

明治北海道牛乳 彩る季節

【改善前】



【改善後】

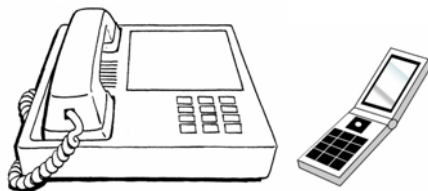


北海道でパック詰め
と書いてあるが、
かえって紛らわしい。

北海道産と目立つように
記載した方がいい。

一目で産地
がわかるよう
にして欲しい。

北海道産の生乳だけ
を使っているのか？



(拡大)

