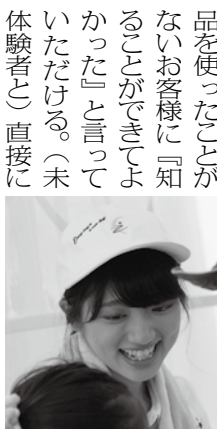


ファンケル

気温負けず熱意で
5500人超を緊密接客

ファンケル(本社＝横浜市)は8月19日から3日間にわたって静岡県裾野市でシニアの男子ゴルフトーナメント「ファンケルクラシック2016」を開催し、試合会場内に設けた製品を試せる「洗顔パウダー泡立体験コーナー」などでは期間合計526名の観戦客が同社の製品に触れ、志願してやってきた社員らは高揚した面持ちで接客にあたっていた。

現在は店舗研修中という新入社員林佑香氏(21)と述べて驚き(さとう川口店埼玉県)と喜びを同時に表現し、勤務)は、通常では「来てよかったと、すぐ愛用者と接することが多く思う」と自信が深まったのに対し、ここでは製



林佑香氏



井上さやか氏



また、林氏に体験コーナーで得た収穫につ

いて聞いたところ「今までよりもお客様の気持ちかわかる自分になって(勤務地の)川口へ帰れると思う。(ファンケルを)あまりご存知ではない方どのように話したらいいのか、これから店舗業務へつなげて(引き継ぎの習得をして)いいと思う」と旺盛な向上心を見せた。店舗からの応援者が得意の接客で体験コーナー

を盛り上げた一方、通常はエンドユーザーと接する場面に恵まれない本社の企画担当が駆けつけ、高温下で並ぶ客の不満顔を笑顔に変える業務で一役を買っていた。奮闘している面々の中で、ファンケル化粧品の商品企画部に所属している井上さやか氏は、体験コーナーの来訪者について「買って帰ってくださった



マスター
代表取締役社長

奥中 泰征 氏



化粧品受託製造業は板挟み産業。かつて、あるOEM大手の社長が同事業の実態を評した言葉だ。

注釈を添えると、供給停止で威をかざす資材業者と客として優越的立場にある本舗の間に立ち、消費者接点さえ遮断された点が「板挟み」の論拠だった。

創業は1930年と

化粧品のOEMの業歴が長いマスター(本社＝大阪府堺市)は、2013年から石けんを材料にした彫刻「ソープカービング」の愛好家を対象にしたオンラインショッピングを開始し、顧客企業の商流を聞き取った。B to Bではあまりな

た。お客様とのキャッチボールが生み出す好循環をカービング通販で初めて経験した」と意気軒高に語っている。同事業は偶然性の賜物で花開いたわけではなく、全社を挙げ「ニ

末端愛用者との触れ合いに

新鮮な感動

るお客様がほとんどで、本当にありがたい」と率直な感想を語り、そのうえで企画人らしく「お一人おひとりの声を大事にしていきたいと感じた。売上げの数字を見ているだけではなく、お客様の声をきくと反映させた商品を作っていくかなければならないと思う」と語るなど、新しい目標をつかみ取ったと強調していた。

さらに、井上氏は横綱製品の隣で初陣に挑んだメンズ商品の反響と売れ行きにも触れ、「興味を持ってくださる男性が多かった。きっかけ作りとして認知度が上がったと思う。完売したから(現状よりも)売れてくると感じた」と語って相好を

ツチな世界でシェアを見る副産物を得た。獲ろう(奥中社長)という目標を後盾にスタートした。目標の達成に向けては独自の青写真を描き、フェイスブックを通じて客を呼ぶ流れを構築した。新商品の告知もSNSを活用して芳しい成果につなげているという。エンドユーザーの心を書してはならない小売りの緊張感を経験したことで、従来の顧客であるメーカーや本舗の苦勞と腐心を垣間

(禁無断転載) ©R
本紙の全部または一部を無断で複写複製(コピー)することは、堅く禁じられております。本紙からの複写を希望される場合は、出版者著作権管理機構(JCOPY) (03-3513-6969)まで必ずご連絡下さい。