

販売

お客様にとって必要ないものはお売りしません。

お客様との信頼強化「消費者志向自主宣言」

ファンケルは2016年12月、お客様と企業の信頼強化などを目的に消費者庁が推進する「消費者志向経営」に賛同し「消費者志向自主宣言」を発表しました。

 **ファンケルの消費者志向自主宣言**
www.fancl.jp/about/consumer_oriented_declaration.html

宣言1 経営トップの約束

お客様視点の追求

「常にお客様の視点に立ち、『お客様に喜んでいただくこと』をすべての基準とします」という経営理念に基づき、経営トップ、役員をはじめ、全従業員がこの理念を体現します。

宣言2 コーポレートガバナンスの確保

社長が議長を務め、お客様の声を検討

信頼される企業となるため、コーポレートガバナンスの充実を経営上の重要な課題と位置付けています。社長が議長を務め、取締役、経営幹部が出席し、お客様からのご意見やご要望について検討する会議体を設けています。

宣言3 企業風土や従業員の意識の醸成

ファンケル大学の研修

「ファンケル大学」は、理念や美容・健康、製品、接客対応を身に付ける研修プログラムを行う社内教育部門です。入社後、すべての従業員が「不」の解消の理念や「正直品質。」の姿勢を徹底的に学びます。また、2017年度からは、スタッフの販売力強化を目指し、購買心理学に基づいた研修を実施します。お客様の心に寄り添い、お客様の美しさと健康に必要なものをおすすめできるスタッフを育成します。

お客様視点を磨く主な研修一覧

研修名	研修内容
創業理念研修	ファンケルの「核」となる創業理念への理解を深め、各職場で体現するきっかけを作ります。
購買心理学研修	お買い物中のお客様の購買心理過程にフォーカスした接客をロールプレイングで学びます。
心情察知力研修	心情察知の重要性を理解し、お客様に思いやりを持った受け止め方や返し方ができるスキルを身に付けます。
要約力研修	言葉の無駄や回りくどさをなくすことの必要性を理解し、わかりやすいご案内方法を学びます。
シニア対応力研修	シニア世代のお客様がお買い物をするときの身体的・心理的な「不」を体感し、その「不」を解消できる対応方法を学びます。

宣言4 営業部門と品質保証、お客様窓口、法務関連部門の連携

お客様の声を活かす仕組み(ヤッホーシステム)

お客様の声をデータベース化している「ヤッホーシステム」は、全従業員が見たいときにすぐに見ることのできる情報として1995年より活用。お喜びの声は従業員の活力となり、ご要望やご意見は原因を探り、具体的な対策や改善をスピーディーに行っています。

2016年度お客様の声

	約 385,000 件
【内訳】 質問	約 232,000 件
要望・意見	約 135,000 件
喜び	約 18,000 件

宣言5 お客様への情報提供の充実、双方向の情報交換

サプリメントと薬の飲み合わせをデータベース化(SDIシステム)

お客様がサプリメントをお摂りいただく際の不安を解消するサービスの一つに「SDIシステム」があります。ファンケルで取り扱っている健康食品約100アイテムと医療用医薬品・一般医薬品約3万種類との飲み合わせについて、科学的根拠をもとにデータベース化しています。薬剤師や管理栄養士が在籍する「サプリメント相談室」の専門スタッフが、パーソナルな対応で安心をお届けしています。



専門スタッフがご案内

お客様の目委員会の設置

お客様の視点で、電話窓口や店舗の接客を評価いただく「お客様の目委員会」を2002年より設けています。2016年度は、348名のお客様にご協力いただきました。アンケートのほか、テーマを絞った座談会を実施し、お客様の声は、製品開発やサービスレベルの向上に役立てています。

宣言6 消費者、社会の要望を踏まえた改善、開発

20年前からはじめた「置き場所指定お届け」サービス

1997年に「置き場所指定お届け」というファンケル独自のサービスを開始しました。在宅・不在にかかわらず、お客様が指定した場所(自転車のカゴなど)へ受領印不要で製品をお届けし、利便性の高さでご好評をいただいています。現在、配送サービスが社会問題になっていますが、「置き場所指定お届け」サービスは、配達員の負担を軽減し、配送効率を向上させることができます。お客様へのご案内をより一層強化し、社会的責任を果たすとともに、さらなる配送コストの低減に努めます。



ご指定の場所へお届け

目のご不自由な方、ご高齢の方にも使いやすい「タッチマークシール」

タッチマークシールとは、目のご不自由な方やご高齢の方に化粧品の容器を識別していただくため、指で触って違いがわかる凹凸を施したファンケル独自のシールです。1998年に開始したこのサービスを、特例子会社(株)ファンケルスマイルの視覚障がいのある従業員が、「本当にわかりやすい」にこだわって改良しました。



タッチマークシール

販売チャネル

通信販売

- ネット通販
- カタログ通販
- 電話窓口
 - ・受注窓口
 - ・お問合せ窓口
 - ・美容相談室
 - ・サプリメント相談室

ネット通販を主力のチャネルとし、お客様の年代に合った情報開発を行い、最適な媒体で情報を提供します。



インターネット



情報誌
エスポワール
(ESPOIR)



情報誌
元気生活
(元気生活)

店舗販売

「美」と「健康」の専門スタッフが総合的なカウンセリングを行い、お客様一人ひとりに合わせて最適なケアをご提案します。



卸販売

コンビニエンスストア、スーパーマーケット、ドラッグストアなどで展開しています。

