

# アフターサービスや注文対応等の工夫で顧客との信頼関係を追求。リピーターを獲得。 株式会社エイティー今藤（鹿児島県薩摩川内市）

カテゴリー  
B-1(2)(3)

## 取組の背景・課題 - 単なる販売にとどまらない、眠りの課題解決に向けた顧客との信頼関係を構築したい

- ・当社は寝具販売を手がける鹿児島県薩摩川内市発祥の企業。大学との共同研究により3Dの全身測定機を使ったオーダーメイド枕の提供を実現。布団に使う羽毛は輸入後に国内で洗浄し仕上げる等、品質に強いこだわりがある。【my makura（マイまくら）】の名称で全国に店舗を展開、通信販売も行っている。
- ・“すべての人に健康な眠りを提供する”を企業理念とし、眠りに関わる全般を事業領域としている。生活者（顧客）の笑顔、元気を実現すべく、単なる寝具の販売にとどまらない顧客との信頼関係構築に取り組んでいきたい。

## アクション B-1（2）（3） 顧客ロイヤリティの向上、 わかりやすい情報提供、新たな魅力の発信、販売方法の工夫

### 高さ調整や除菌・消臭サービスを無料で永年メンテナンス。リピーターと新規顧客の獲得にも貢献。

- ・オーダー枕は、専門スタッフが測定機で全身を3D計測するほか、自宅の寝具状況や身体の状態などを踏まえ、顧客一人一人にフィットするものを提供。購入後も、無料で高さ調整や除菌・消臭等のメンテナンスサービスを行っている。
- ・一般的な枕より商品単価が高いとはいえ、一見するとコストがかかるサービスに思えるが、メンテナンスのために来訪した顧客に対し、最近の悩み（ニーズ）にあわせた商品が提案ができ、リピーターの獲得につながっている。
- ・顧客一人一人への丁寧な対応によって信頼感を得ることで、オーダー枕をギフトとして贈る顧客も現れ、新規顧客の獲得にもつながっている。

### 顔が見えない通信販売（テレビショッピング）でも工夫。

- ・テレビショッピングでは、注文や問い合わせは集中対応のオペレーターではなく、最寄りの店舗につながる仕組みを導入した。顧客がイメージできる近隣の実店舗の社員が対応することで、身近な存在として感じ取ってもらえるし、実店舗に足を運んでもらうきっかけにもなっている。
- ・オーダー枕の通信販売ではギフト券も販売。来店してもらいデータ測定等を行い商品提供する仕組みで、オーダー品でも通信販売を可能とした。
- ・また2021年からは、近隣に店舗がなかったり事情により来店が難しい顧客の自宅へ測定機を持参するサービスも開始。
- ・顔の見えない通信販売を起点に、リアルの関係構築にもつなげている。

## 取組効果

- ・顧客の直近の悩みを把握した商品提案で、顧客の信頼とリピーターを獲得
- ・「すべての人に健康な眠りを提供する」という経営理念を実現

## 顧客視点で提供されている商品・サービス



オーダー枕のギフト券（左）、3D測定の説明（中）、無料調整の説明（右）

何度でも無料で調整致します。  
※衛生地交換は有料です。

お客様に  
納得頂けるまで  
調整を続ける

マイ枕が愛され続ける理由です。



はめ込み式で手軽に移動ができるベッド



顧客の高い評価を受けてラインナップを  
広げた「マグマパワー」  
（桜島の火山灰入り繊維を使用）

いずれも同社HP・通販サイトより

## 株式会社エイティー今藤

<https://www.mymakura.com/index.html>

所在地：鹿児島県薩摩川内市

従業員数：約250名（2021年12月現在）

【公表日：2022年3月14日】

※この事例集は、企業への取材を元に九州経済産業局消費経済課が作成しています。取材や資料提供等については当該企業から協力を得ていますが、記事の内容・表現等は九州経済産業局の編集によるものです。  
なお、この事例集は消費者とのコミュニケーションにより成長を図る企業の取組事例を紹介することを目的としています。掲載されている商品・サービス等について、九州経済産業局として推奨したり、その内容を保証することを目的としていません。