

# 様々な媒体を通じ愛用者の声に対応し、「体に安全なもの」を開発、アフターケアを徹底 龍宮株式会社（福岡県うきは市）

カテゴリー  
A(2)(3)  
B-1(2)  
B-2(3)

## 取組の背景・課題 - 「体に安全なもの」を顧客に提供するため、製品品質にこだわり、使用に関する情報提供を徹底

- 「体に安全なものを作ろう」という発想から、医療用脱脂綿を医療用ガーゼで挟んだ3層構造の繊維製品「パシーマ®」を開発。吸収性、放湿性、通気性、保温性に優れ、有害物質を含まない世界基準の安心な商品、乳幼児が使っても安全な商品を、愛用者へ届けたい、より多くの感動と健康を提供したいとの思いがあった。
- 製品の取扱い方法はもとより、洗濯、メンテナンスなど長く安全な使い方について愛用者の声が寄せられることも多く、また、製品の問題が生じた場合に細やかに対応するためにも、アドバイスやアフターケアに関する情報発信の必要を感じた。

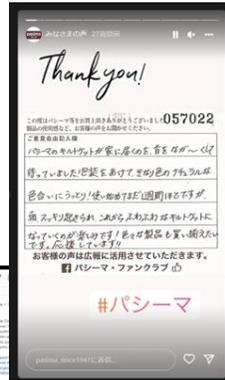
## カテゴリB-1(2)(3)わかりやすい情報提供、新たな魅力の発信

### 製品、洗濯方法、メンテナンス、様々な情報について各種媒体で顧客とつながる

- 電話、ファックス、メール、フェイスブック、インスタグラムなど様々な媒体を活用し、情報発信や問い合わせ対応を行っている。日本語・英語・仏語で海外の愛用者へ発信するほか、顧客の声への対応事例も紹介。
- 自社ホームページでは、商品紹介はもとより、Q&A形式で洗濯方法などの情報も発信している。



愛用者の声(ハガキ)



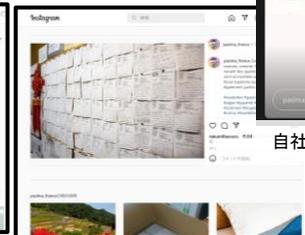
自社インスタグラムページ

## カテゴリA(2)(3)B-2(2)(3)

### ネット等間接的な声を集める仕組み、消費者の評価を集める仕組み

### 「愛用者の声」に徹底して対応

- 製品に封入しているハガキ「愛用者の声」で届く使用上のお困りごとなど、消費者の声を把握しつつ、長く安全に使っていただけるようアドバイス。
- 使用している洗濯機の機種や洗剤に対応した使用方法や洗濯方法、メンテナンス方法などの助言や、ときには注意喚起なども実施。実際の事例をSNS等で公開。
- お問い合わせ内容により、問題発生等で現物確認が必要な際は、着払いで郵送いただき、原因を究明製品に不具合が発生した場合、当社独自のトレーサビリティシステムで販売ルートを設定し、問題の可能性のある商品の速やかな回収、作業履歴に基づく原因究明・改善を実現。



- Instagramのフォロワーは約1,000人、フェイスブックのフォロワーは約10,000人
- フランス向けInstagramも開設し情報を発信

## ポイント

- 製造・販売の各所で安全・安心を追求したチェック体制
- 販売後の愛用者への情報発信、声を重視

## 龍宮株式会社

<https://pasima.com/>

所在地：福岡県うきは市

従業員数：44名（2022年12月現在）

【作成日：2023年3月20日】

## 取組効果

- 愛用者の声に応え、さらに安心・安全な製品を追求することで、製品の高品質化、情報の環流・製造の組織・体制構築、技術の伝承、技能者の多能工化を実現

