

人にも環境にも優しい無添加石けんの魅力を発信

シャボン玉石けん株式会社（福岡県北九州市）

カテゴリー
B-1(2), (3)
B-2(2)

取組の背景・課題 – お客様が安心・安全・快適に過ごせるための提案がしたい。

- 1910年創業。「健康な体ときれいな水を守る。」という経営理念のもと、人にも自然にも優しい無添加石けんにこだわり製造・販売。
- 原因不明の湿疹に悩まされていた先代社長が、無添加石けんの試作をきっかけに湿疹の原因が自社のドル箱である合成洗剤であることがわかり、環境や体に悪いものを売るわけにはいかないと一大決心し、1974年から無添加石けん一本に切り替えた。

アクション B-1(2), B-2(2)

分かりやすい情報提供、直接声が届きやすい仕組み。

無添加石けんの良さ、認知度向上のための情報発信

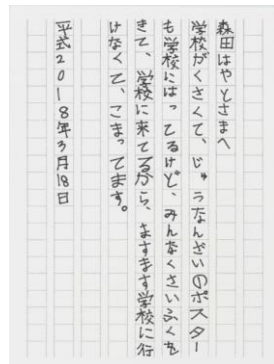
- シャボン玉石けんが製造・販売する無添加石けんの成分は、酸化防止剤や着色料等の添加物を含んでいないため、子どもや高齢者、敏感肌の方も安心して使うことができる。
- 天然由来の原料にこだわり、手間ひまかけて丁寧に炊き上げる「ケン化法」で作られた石けんは、体や環境にやさしく保湿にも優れているが合成洗剤より割高で、1970年代は無添加や環境意識、安心・安全志向等が一般的ではない時代だったこともあり、無添加石けんに切り替えた当時は、流通業者や世間から見向きもされず、売上が一気に100分の1まで激減。それでも「身体に悪いと思った商品を守るわけにはいかない」「安心・安全なものを求めるお客様のために」という信念を貫き、無添加石けんの製造・販売に切り替えた。同時に、無添加石けんへの理解・商品を普及させるための活動に注力し、工場見学や勉強会、HP・SNSを通じた情報発信を継続している。

アクション B-1(2)(3)

顧客ロイヤリティの向上、飽きさせない工夫、販売方法の工夫。

家庭で役立つ情報や新商品の案内等を独自のサービスにより展開

- シャボン玉石けんと顧客の交流の場として「シャボン玉友の会」を行っている。会員限定のキャンペーンを行うほか、会員限定サービスとして「友の会だより」を配布。また、石けんと合成洗剤の違いや「無添加」表示について、石けんの上手な使い方、感染症対策等の家庭で役立つ情報や、会員限定のファンミーティングや講演会等のイベントに招待する等、生活者の商品購入へのインセンティブ付与と「石けんの良さ」「無添加の良さ」に関する情報発信・交流を会社独自のサービスとして両立させている。
- 講演会については、無添加石けんに関する知識や使い方等を発信。中でも「香害（化学物質過敏症）」については、一人の小学生からのお便りをきっかけに情報提供や広報に本格的に注力するようになった。
- また、会員を当社に招き、商品についての意見交換や工場見学、ファンミーティングを実施。工場見学については同社所在である北九州市内の半数以上である70以上の小学校が参加しており、石けんや洗剤、環境問題に関する情報発信を通じて生活者や地域とのつながりを大切にしている。



- (左) 香害対策に注力するきっかけとなった、小学生から社長へ宛てられた実際の手紙。
(右) ファンミーティングの様子。

ポイント

- 無添加石けんの魅力や商品等の様々な情報を発信。
- 独自のサービスにより顧客と企業を長期的に結ぶ。

シャボン玉石けん株式会社

<https://www.shabon.com/>

所在地：福岡県北九州市

従業員数：約150名（2024年2月現在）

〔作成日：2024年4月5日〕