

# どこで飲めるか／買えるかがわかるサイト「shiomap（しろまっぷ）」の公開 高橋酒造株式会社（熊本県人吉市）

カテゴリー  
B-1(2)  
B-1(3)

## 取組の背景・課題 – 「自分の街で白岳が飲める店を知りたい」「球磨焼酎を飲んで復興を支援したい」との声が寄せられていた

- ・当社は明治33年創業の球磨焼酎の蔵元。オンラインショップや直販を除いて商品の多くは飲食店や小売店での販売を通じて顧客に提供しているが、問い合わせ対応等で顧客との直接の接点も多い。
- ・歴史ある「球磨焼酎」も全国的な知名度は発展途上であり、熊本県外では取り扱っていない店舗も多い。従来から「自分の住んでいる街で白岳が飲める店を知りたい」という問い合わせがあった。
- ・また、令和2年7月豪雨で被災した後は、「球磨焼酎を飲んで豪雨災害の復興を支援したい」との声も寄せられた。

## アクション B-1 (2)、(3) わかりやすい情報提供

### 顧客の声に応え、「飲めるお店」「買えるお店」が検索できるナビサイト「shiomap」を公開

- ・2020年11月1日、「飲めるお店」「買えるお店」を探することができる自社独自のWebサイト「shiomap」を公開。現時点では関東圏のみだが、約1,300店舗をカバーしている。
- ・「銘柄」、「飲み方」、「最寄り駅」、「エリア」、「店名」といった様々な方法で24時間検索ができる。

### 時間外や、わざわざ問い合わせまでしない“ネット完結”の顧客にもしっかりと情報を発信

- ・「ちょっと飲みたい」という時間はお客様相談室の対応時間外であることも多いが、Webサイトなので24時間、店舗情報の提供が可能となっている。
- ・最近はお客様相談室への問い合わせは減少傾向で、特に若い人は問い合わせせずにネットやSNSで検索して解決しているという実感があった。当社に声が届くことなく、顧客が何も言わずに商品から離れていくことが一番怖いのが、「shiomap」により、取扱い店舗情報についてはそうした顧客にも届けることができるようになった。実際に想定以上のアクセスがあった。
- ・「載っているのに無かった」ということがないように、店舗情報を最新に保つスクリーニングが重要で、この点は独自のシステムを構築している。

### 「球磨焼酎」全体の魅力を発信

- ・「shiomap」は当社製品のみだが、他の場面では「球磨焼酎」全体を盛り上げるべく情報発信している。直販ショップの「球磨焼酎ミュージアム」では、人吉にある27蔵元の商品を扱っている。また豪雨の水害時には、自社以外の地域蔵元の発送・梱包まで一括して対応したこともあり、こうした取組が地域のストーリーとなって、球磨焼酎の新たなファンを作り出すことにつながっている。

## 取組効果

- ・24時間、電話での問い合わせまではしない顧客にも確実に情報が届き、「飲みたい」と思った顧客の心をしっかりとつかみ、自社やその商品のファン獲得につなげている。



## ポイント

- ・顧客の声を出発点としたサイトの構築
- ・顧客に直接対応しなくても、顧客のニーズを満たす情報を常に発信
- ・自社だけでなく地域のストーリーとして情報発信

## 高橋酒造株式会社

<https://www.hakutake.co.jp/>

所在地：熊本県人吉市

従業員数：76名（2021年12月現在）

【公表日：2022年3月14日】