

健康食品・化粧品のODEM（ODM&OEM）メーカーとして、商品の企画・開発から製造、コールセンターでの消費者対応まで受託して、委託元へ商品の改善を提案 株式会社東洋新薬（佐賀県鳥栖市）

カテゴリー
A. (2)(3)
B-2(2)(3)

取組の背景・課題 - ODEMという新たなビジネスで、人々の健康と美へ貢献したい。

ODMメーカーとして、これまで培った研究・開発力、知財、生産能力を活かしたODMに、ODM発の商品に付加価値と科学的根拠を付与できるノウハウと技術力に支えられた品質や満足度の高いOEMの両輪による「ODEM（オデム）」という新たなビジネスで、人々の健康と美へ貢献したい。

カテゴリA(2)(3) 関連部署へ声を届ける仕組み、工夫、声の商品・サービス開発への反映
B-2(2)(3) 直接声が届きやすい、消費者の評価を集める仕組み

委託元の企業に対して、集約した消費者の声をもとに、商品の改善や、よりよい新商品の開発を提案。

- ・一般的なODMメーカーでは、商品企画や商品開発から製造まで行うが、同社は委託元からのニーズに応じて、消費者問合せの対応まで受託している。
- ・同社が製造開発に携わっていることから、対応できるだけの知識やノウハウを有しており、この仕組みが実現。
- ・営業部内にお客様相談室を設置することで、商品に関する消費者の声をスピーディーに、営業担当者と共有することができ、また、委託元への商品改善や開発の提案も可能。

受注製造した商品について、委託元企業へ商品の改善を提案した事例

消費者の声をもとに以下の商品改良を実現。

- ・「ティーバッグ」をより強度の高い素材へ変更し改良。
- ・「美容液」のデザインをリニューアルした際に同シリーズの商品と判別がつきやすいように改良。

取組効果

- ・消費者の声を商品の改善や新商品の開発につなげることができる。
- ・同社へ委託する企業にとっては、技術やノウハウがない商品でも生産できることや、自社ブランドを販売できる。



ポイント

- ・ODM&OEMメーカーが消費者問合せ対応まで行う。
- ・営業部内にお客様相談室を設置することで、消費者の声を迅速に営業活動へ反映。

株式会社東洋新薬

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

所在地：佐賀県鳥栖市

従業員数：1,292名（2023年9月末時点）