

コロナ禍でも自社商品を楽しんでもらうため、顧客と協力しながら新しいサービスを創出。SDGsも取り込み、顧客からも好評価。

株式会社さらいと（福岡県福岡市）

カテゴリー
A(3)(4)

取組の背景・課題 - コロナ禍で顧客の在宅時間が増加。水（サーバー）を楽しく使ってもらう方法を考えていた。

- ・当社は、福岡県内を中心にウォーターサーバーを使ったミネラルプラスウォーター（不純物を除去したうえでミネラルをプラス）の宅配事業を展開している。創業時から「環境配慮」や「安心」を重視しており、近年ではSDGsへの対応も進めている。
- ・コロナ禍で顧客の在宅時間が増え、提供している水の消費量も増加。自宅で水（サーバー）をより楽しく使ってほしいという思いから、何かできないかと検討していた。

アクション A(3)(4)声の商品・サービス開発への反映、SDGsへの対応

ボトルは全て自社のエリア担当者が配送。顔なじみとなり信頼関係を構築。

- ・福岡県内を中心に5,000以上の顧客があり、水そのものだけではなく、水をおいしく・楽しく飲むための商品、サービスも提供している。
- ・ボトルは全て自社の配送担当者が直接配送。2週間、4週間といった決まったサイクルでエリア担当者が訪問するシステムのため、長くお付き合いしていく中で、顧客とは深い信頼関係を構築している。

会社が重視する価値観は崩さず、SDGsを基準にアイテムを選定し、顧客の共感を獲得。

- ・コロナ禍で顧客の在宅時間（おうち時間）が増える中、自宅で楽しくサーバーを使ってもらうためには何ができるだろうかと社内で検討。従来からお茶やコーヒー等、水をおいしく飲んでもらうための商品は販売していたが、当社が重視する環境配慮の姿勢・価値観を織り込みながら取り組めることとして、新たに、無農薬や無添加等、こだわりをもった地域の生産者の商品を取り扱うことにした。
- ・安心、共感、持続可能性等、SDGsを念頭においたセレクト基準で選定し、「saratoki」というカタログにまとめて6ヶ月に1度配布している（最初の緊急事態宣言後である2020年夏からスタート）。
- ・従来の取扱商品とは異なるため、顧客の反応に不安もあったが、SDGs基準のセレクトは、環境重視の姿勢に共感してボトルを購入していた多くの顧客から好評を得た。「次のカタログはまだですか？」との声ももらうようになった。

取扱商品は顧客の意見を踏まえ入念に検討。

- ・カタログ掲載商品の選定前には、これまで信頼関係を築き上げてきた顧客にお願いし、試食・試飲のうえ細かく意見をもらっている。また、困っている生産者を紹介してくれることもあり、「saratoki」は顧客とともに作り上げている。
- ・立ち上げが短期間でスムーズにいったのも、こうした顧客との関係が大きく貢献している。

取組効果

- ・会社の理念に共感してもらいながら、顧客に対する“水をおいしく・楽しく”と、コロナで苦しむ生産者支援の両方を実現できる新サービス（カタログ販売）を展開。

※ 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。

【公表日：2022年3月14日】

緑に囲まれた福岡県篠栗町の新たな特産品。
体に良さそうな独特の苦みがクセになる健康茶。聞き慣れないけれど、栄養価が高い野草「日本山人参茶」で、自然豊かな篠栗町の地域活性化を目指す篠栗産産研究会をさらいととは応援しています。

野山の日本山人参(ヒュウガトウキ)は、大分、熊本、宮崎の山間部のみ自生し、絶滅危惧種に指定されているセリ科の野草。江戸時代の薩摩藩では「神の草」と呼ばれ、民間薬として密かに親しまれてきました。現代の研究で明らかになった有効成分VN-1(イソゲキシン)やポリフェノールのほか、各種の必須アミノ酸や葉酸、セキソニン、ミネラルなど多くの栄養成分を豊富に含み、根は2002年に医薬品(生薬)認定されています。
「神の草 日本山人参茶」の原料である葉・茎に多く含まれるVN-1は、血流改善効果が期待され、現在もなお研究が進められている成分のひとつです。

野山人参茶の美味しい飲み方

- やかんやポットで
水1〜1.5Lを沸騰させて火を止め、茶葉1パックを入れて5〜10分程度で取り出す。
- 急須やマグカップで
茶葉1パックを入れて急須や大きめのマグカップに、熱湯を注いで5分程度待つ。
- マグボトルや水筒で
水筒に茶葉1パックを入れて熱湯を注ぎ、量より抽出時間を調節して取り出す。
(例:350mlの場合、抽出3分)
- 水出しで
水1Lに茶葉1パックを入れて常温で1時間おく。冷蔵庫に一晩置くともよりや飲み口。冷蔵庫で保管し、その日のうちにお召し上がりください。

saratokiの掲載商品の例。生産の様子も紹介されている。

(画像) 同社ホームページより

株式会社さらいと

<https://www.salalight.co.jp/> 所在地：福岡県福岡市
従業員数：約30名（2022年1月現在）