

報道関係各位

再春館製薬所

『第3回 日本サービス大賞』優秀賞を受賞！！

～日本から日本品質を届ける「グローバル通販」のありたい姿の実現～

株式会社再春館製薬所（本社：熊本県上益城郡益城町 代表取締役社長 西川 正明 以下、再春館製薬所）は、10月27日(水)、公益財団法人日本生産性本部主催の、**革新的な優れたサービスを表彰する『第3回 日本サービス大賞』において、優秀賞を受賞いたしました。**

再春館製薬所は、自社で製造・販売する基礎化粧品「ドモホルンリンクル」を、2011年に香港、2012年に台湾、2018年にはタイのお客様へ直接お届けする通信販売を開始しました。熊本で海外のお客様からのご注文やお問い合わせ・ご相談をお受けする販売方法や、熊本から商品を直接お客様へお届けする発送方法、そして独自のメソッド“お手当て”が話題となり「日本製化粧品」を代表するブランドに成長しています。この度、**日本から日本品質を届ける「グローバル通販」のありたい姿の実現が評価され受賞となりました。**

【評価のポイント】

- ①海外現地出身の社員を日本本社で教育し、同本社で電話の対応を行っている。海外のお客様と日本品質での電話コミュニケーションを実現。応対スキルや商品知識等の専門性、同社の経営理念も浸透。
- ②商品の新鮮さを保つため、日本の配送・取扱方法の教育を受けたドライバーが温度や包装などの商品管理を徹底。現地の在庫は最小限にとどめ、電話注文から3日以内に商品を届けるサプライチェーンを確立している。
- ③通信販売事業のグローバル展開においても、熊本の本社で受注し、熊本から発送することで、丁寧さと速さを両立した日本品質にこだわるスキームを構築している。

■ “日本と同じレベルの商品品質・サービス品質”を世界でも実現

再春館製薬所は30年以上にわたり、年齢を重ねることによる悩みや苦しみを一緒に解決することによって、年齢を重ねることに前向きなお客様を応援したいという理念の下、基礎化粧品「ドモホルンリンクル」を中心に、通信販売を通じて商いを行ってまいりました。

年齢を重ねることによるお肌の悩みは、世界共通であり、海外でお肌に悩みを抱えているお客様のお役にも立ちたいという想いから、海外での商いを始めました。海外のお客様への商いを始めるにあたり、日本のお客様に提供している商品・サービスの品質を少しも落とさずにお届けするという強い信念の下、商いのモデルを構築いたしました。現在では、世界約20か国のお客様に御愛顧いただいております。



本社熊本で働く、海外出身の「お客様プリーザー®」*1

【優秀賞 受賞に関する代表取締役社長 西川正明のコメント】

このような素晴らしい賞を頂き、大変嬉しく思います。また、海外での商いを始めてからこれまでの10年間、頑張ってくれた社員を誇りに思います。海外のお客様への商いを始めるにあたっては、海外でもお肌にお悩みを抱えているお客様はいらっしゃる、そういったお客様のお悩みを国内と同様に一緒に解決したいという純粋な想いだけでした。それを実現してくれた社員、そして遠く離れた日本の地に来て一緒に頑張ってくれた外国人社員には、本当に感謝しています。これからも、国内外問わず、お客様にしっかり寄り添い、期待を上回る感動をお届けできるよう、ここ熊本から商品・サービスの品質にこだわってまいります。ありがとうございました。

*1：「お客様プリーザー®」とは、“相手を喜ばせる”という意味の英語の「Please（プリーズ）」から生まれた言葉。お客様満足から一步進んだ感動までお届けしたいという想いでいつも対応しています。



第3回 日本サービス大賞
優秀賞

「日本サービス大賞」概要

- 【概要】多岐にわたる業種の多種多様なサービスを共通の尺度で評価し、優れたサービスを表彰する制度。国内全てのサービス提供事業者を対象に「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を有する“きらり”と光るサービスを幅広く表彰。
- 【応募数】国内のサービス提供事業者より 762件
- 【主催】公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会（SPRING）
- 【表彰】内閣総理大臣賞、地方創生大臣賞、総務大臣賞、厚生労働大臣賞、農林水産大臣賞、経済産業大臣賞、国土交通大臣賞、優秀賞、JETRO理事長賞、審査員特別賞 計30件
- 【公式サイト】<https://service-award.jp>

本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
 広報 江河 真喜子 080-4458-2341（担当直通）m.egawa@saishunkan.co.jp
 TEL：096-289-4444（代表） FAX：096-289-6000

■ 応対スキルや商品知識など、日本と同じレベルを実現

再春館製薬所は、人と人とのつながりを大切にし、単に注文を受けるだけでなく、お客様の声を大事にし、お客様それぞれのお悩みに親身になってアドバイスを行っています。海外のお客様に対しても日本と同様のサービス品質を実現すべく、海外現地出身のスタッフを熊本本社で採用・教育し、お客様からの注文やお問い合わせも熊本本社で行っています。これにより、応対スキルや商品知識等の専門性の習得だけでなく、経営理念の浸透も可能になり、日本と同等のサービス品質を実現できております。現在では、100名を超える外国人社員（現在100名以上）が熊本・本社にて勤務しています。



自社製造工場と隣接する熊本本社のコールセンターは、『つむぎ商館』と称され、研究開発や管理部門などすべての部署が一堂に会し働くワンフロアのオフィスです。

■ 商品の安全性を第一に、日本と同じ品質レベルを実現

ドモホルンリンクルは、“肌につけるものは食べ物と同じ”という理念のもと、残留農薬検査、放射線量検査、製造検査など、自社の厳しい基準のもと原料選びから製造までを行っています。機械任せにはせず、できるだけつくりたての商品をお届けしたいという思いから、毎日必要な量のみを生産しています。海外のお客様へも熊本からお届けをしています。商品の鮮度を保つため、日本の配送・取扱方法の教育を受けたドライバーが温度や包装などの商品管理を徹底。現地在庫は最小限にとどめ、電話注文から3日以内に商品を届けるサプライチェーンを確立しております。



再春館製薬所

再春館製薬所は、基礎化粧品ドモホルンリンクルを中心とした化粧品・医薬品・医薬部外品の製造販売をしている製薬会社です。9万坪（東京ドーム6個相当）を誇る敷地には、製造工場、本社・コールセンターまで設けており、熊本で製造した自社商品を全国、そして東アジアを中心に世界へ届けています。安心安全なものづくりと一人ひとりのお客様に寄り添う対応によって、年齢を重ねることによるお悩みに応え、いきいきと年齢を重ねてもらうことを応援しています。



本件に関するお問い合わせ

株式会社再春館製薬所 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.saishunkan.co.jp/>
 広報 江河 真喜子 080-4458-2341 (担当直通) m.egawa@saishunkan.co.jp
 TEL : 096-289-4444 (代表) FAX : 096-289-6000