



日頃から全社員が取り組む“お客様に寄り添った”対応に第三者評価  
**UCDAアワード（情報の伝わりやすさ賞）を受賞！**

受賞対象：お客様の声を反映した「無料お試しセット」の同封ツール

年齢化粧品「ドモホルンリンクル」、生薬製剤「痛散湯」を製造・販売する株式会社 再春館製薬所は、一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会が主催する、「UCDAアワード2014」におきまして、「情報の伝わりやすさ賞」（通信販売分野）を受賞いたしました。

再春館製薬所は創業以来、年齢を重ねることで生じる悩みをお持ちの方々に対し、明るく活き活きとお過ごしいただけるよう、応援を続けています。日々お客様一人ひとりに寄り添ったご提案ができるよう、商品説明だけでなく、お手入れの方法や生活面についてのアドバイスもおこなっており、お客様との会話やお送りする手紙にもマニュアルはありません。

私たちは冊子など、お客様にお届けするツールについてもお客様の視点になりきり、使用する文字は日本人に馴染みの深い教科書体を中心とし、大きさや字間にも配慮した設計。多色を避け、シンプルで見やすいレイアウトを意識し、華美にならないデザインを追求しています。さらに、注文用紙などで記入間違いの多い部分はすぐに改善に動くほか、商品のご紹介ページでは商品を原寸サイズで掲載するなどの工夫を施しています。

受賞対象になりました「無料お試しセット」の同封ツールについても、今回の栄誉ある受賞を励みにしながら、今後も都度見直しを重ね、お客様に寄り添ったツールになるよう、努めてまいります。さらに、ツールだけにとどまらず、今後ますますお客様一人ひとりの声に全社員が耳を傾け、“満足を超えた感動”をいただくための商品・サービスを磨き続けていく所存です。



500回線が敷かれるコールセンターのほか、研究開発、人事、総務、社長席など、すべての部署・社員が一堂に集まる本社オフィス（つむぎ商館）。お客様からのあらゆるお声に対するスピーディな対応を全社員で実現します。



コールセンターはじめ、製造工場（薬彩工園）、発送センターなど、お客様に関わるすべてが熊本本社に。お客様とのコミュニケーションから商品の製造、管理などすべて全社員が「目の届くところ」で責任を果たします。

■ UCDAアワードについて

企業・団体が生活者に提供するさまざまな情報媒体を、産業・学術・生活者の知見により開発した尺度を使用して「第三者」が客観的に評価し、優れたコミュニケーションデザインを表彰するものです。「UCDA アワード2014」は、生命保険・医療保険、損害保険、信販・クレジットカード、通信販売、および公的医療保険を対象としています。

「第三者」による客観的な評価

**UCDA**  
**AWARD**  
**2014**



株式会社 再春館製薬所 広報部 和田直人 [n.wada@saishunkan.co.jp](mailto:n.wada@saishunkan.co.jp)  
熊本県上益城郡益城町寺中1363-1 <http://www.0120444444.com>  
TEL : 090-3903-9989 (担当直通) / 096-289-4444 (代表) FAX : 096-289-6000

## ■「無料お試しセット」について

通信販売で商いをする再春館製薬所として、「無料お試しセット」は商品や会社のことをご理解いただくための、店舗代わりとしての意味合いも兼ねています。“肌につけるものは、口に入れるものと同じ”という考えに基づき、ドモホルンリンクルに興味をお持ちいただいたお客様にはまず、「無料お試しセット」をお届けし、朝晩の約3日間じっくりお試しになり、商品や会社について、十分にご納得のうえでお求めいただきたいと考えています。



### 【同梱内容】

#### (1) 無料お試しセット（約3日分）

化粧落としジェル／洗顔石鹸／泡の集中パック／保湿液／美活肌エキス(医薬部外品)／クリーム20  
／保護乳液／光対策 素肌ドレスクリーム

#### (2) パンフレット

- 独自のお手当て方法について
- ドモホルンリンクルの考え方や役割について
- 商品の値段やご注文方法について

\* そのほか、季節に合わせたご案内を同封することもございます。

## ■「無料お試しセット」よくあるご質問例

### お試しセットは一度しかもらえないのですか？

#### 回答例

お試しセットのお届けは、基本的に1人1回限りとさせていただきます。  
ただし、再度希望される理由・状況等によりましては、その限りではございません。  
フリーダイヤル0120-444-444（午前8時～午後10時 年中無休）までご相談ください。

### お試しセットは何日くらいで届きますか？

#### 回答例

お申し込み完了後、通常3日以内に郵送でお届けいたします。  
※ 土日祝日はさむ場合や、天候、交通事情によっては遅れる場合がございます。  
※ 一部地域によっては、お届けに3日以上かかる場合がございます。

### お試しセットを申し込むと、商品を購入しないとイケないのでしょうか？

#### 回答例

そのようなことは決してございません。  
お試しセットは、製品や会社のことをご理解いただきたくお届けしているものです。  
ご納得いただけましたら、ぜひ商品のご購入もご検討ください。

### 何歳くらいの方が申し込んでいるのですか？

#### 回答例

ドモホルンリンクルは、年齢とともに現れるお肌の悩みに取り組む年齢基礎化粧品です。  
そのため、肌本来の力が低下し始める30代からの使用をご案内しております。  
お申込みいただいているのは、30代から80代のお客様まで幅広くいらっしゃいます。  
お肌のことが気になり始めたら、まずはドモホルンリンクルをお試しください。



■「無料お試しセット」同封ツール例

お肌についての相談、お手帳や手鏡へのプレゼント、どうぞお気軽に電話ください。

0120-444-444  
受付時間：午前9時～午後5時  
日曜・祝日も受付させていただきます。

www.012044444.com

再春館製薬所  
〒960-0002 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1



1 試して実感アツク  
「モチリした泡で、お肌のダメージを取りのぞく。」

モチリした泡で、お肌のダメージを取りのぞく。

3分間の柔らかな声  
お肌を柔らかく、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。

「驚いたお肌の、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。」

3分間の柔らかな声  
お肌を柔らかく、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。

「驚いたお肌の、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。」

3分間の柔らかな声  
お肌を柔らかく、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。

「驚いたお肌の、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。」

準備3点  
1. クリーム20  
2. 洗顔フォーム  
3. 化粧水

準備4点  
4. クリーム20  
5. 洗顔フォーム  
6. 化粧水

3  
4

6 クリーム20

ハリ、ツヤあふれるお肌へ。  
コラーゲンをつくる力に働きかけるクリームです。

3分間の柔らかな声  
お肌を柔らかく、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。

「驚いたお肌の、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。」

3分間の柔らかな声  
お肌を柔らかく、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。

「驚いたお肌の、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。」

3分間の柔らかな声  
お肌を柔らかく、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。

「驚いたお肌の、お肌を清潔に保ちたい。お肌を清潔に保ちたい。」

郵便・FAXでご注文のお客様へ

下のご記入例を参考に、右ページのご注文用紙にご記入ください。

ご注文用紙 (郵便・FAX兼用) FAX送信方向 0120-444-104

1 郵便物のお届け先住所を正確に記入してください。

再春 良子  
〒960-0002 熊本県上益城郡益城町寺中1363-1

2 郵便物の送料を正確に記入してください。

3 郵便物の内容物を正確に記入してください。

4 郵便物の代金をお振込みの場合は、お振込みの金額を正確に記入してください。

5 郵便物の代金をお振込みの場合は、お振込みの金額を正確に記入してください。

6 郵便物の代金をお振込みの場合は、お振込みの金額を正確に記入してください。

ご注文用紙 (郵便・FAX兼用) FAX送信方向 0120-444-104

1 郵便物の送料を正確に記入してください。

郵便物 郵便物 郵便物

2 郵便物の送料を正確に記入してください。

3 郵便物の内容物を正確に記入してください。

4 郵便物の代金をお振込みの場合は、お振込みの金額を正確に記入してください。

5 郵便物の代金をお振込みの場合は、お振込みの金額を正確に記入してください。

6 郵便物の代金をお振込みの場合は、お振込みの金額を正確に記入してください。