

知る

役員もお客様の声を共有



消費者志向を醸成し、職場のモチベーション向上に貢献するため、製造部門を中心に「お客様の声を聴く」活動を行っています。それらを拡大し、社長をはじめとしたグループ各社の幹部がお客様の声をライブで聴き、共有する活動を実施しています。

モニター制度

奥様重役会



1969年6月より主婦の皆様を奥様重役としてお迎えし、商品の開発や改善に向け、お一人お一人からご意見をいただくニッポンハムグループ独自のモニター制度です。日本ハム役員や商品開発担当者とは会議を行い、実際に試食し、味・価格・デザインなどを検討し、商品づくりに活かしています。

日本ハムファミリー会



1969年11月、奥様重役会の卒業生により自主的に組織されました。現在、東京・大阪で、約860名(30代～80代)が在籍され、食に関する勉強会などを行なうとともに、消費者の代表として、様々なご意見をいただいています。また活動の一環として、森林を保全するためのボランティア活動などにも参加しています。

詳しくは、ニッポンハムホームページ…<https://www.nipponham.co.jp/okusama> をご覧ください。

店頭やイベントで

RS (リテールサポート)



店頭やイベントで得た様々な情報を活用するとともに、お客様と「食」を通じたコミュニケーションを深めています。

グループインタビュー



対話や観察などから得られた人の発言や行動を手掛かりに、数量データでは表現できない人の「想い」や「ニーズ」を解釈することで、新しい理解やヒントを探索していきます。インタビュー調査、行動観察調査、食卓画像調査などを行っています。

画像調査



活かす

商品・サービスの改善検討



お客様の声を活かしました! ホームページで、お客様の声を活かした改善事例をご紹介します。ぜひご覧ください。

※改善事例のパッケージ画像やイラストなどは、現在のものとは異なる場合があります <https://www.nipponham.co.jp/customer/improvement>

お客様の「困った」を解決

私たちが日々、お客様からいただく問合せとその回答を、Q&A形式の冊子にまとめました。お客様の「困った」を解決するべく、店頭・料理教室・工場見学などで、お客様に配布しております。



VOC通信 (VOC=Voice of Customer & Consumer)

お客様サービス部では、VOC(お客様の声)をマーケットインの視点から、商品改善や商品開発、マーケティング等に活かしていただけるよう、VOC通信を月1回発行しています。

