

品質管理と電話対応は車の両輪 顧客満足につなげる必須要素

株式会社藤井養蜂場



全国転地養蜂を行う同社。生産量は国内有数の年間約100トン。花の種類は季節ごとに変わり、蜂蜜の味もそれぞれ異なる。

どんなに高品質の商品を販売しても、お客様との接点、例えば、電話対応のレベルが低ければ、お客様が真の満足を得ることは難しい。蜂蜜の生産・販売を手がける株式会社藤井養蜂場では、自然の恵みを生かした優れた商品を生み出すとともに、「電話対応技能検定(もしもし検定)」の導入によって電話対応のレベルアップを図っている。

100年以上に渡り 高品質の蜂蜜を生産

耳納連山を背景に筑後川が流れる豊かな自然に恵まれた福岡県朝倉市。揚水して水田に水を引く、堀川用水路水車群として国の史跡に指定されている「朝倉の三連水車」からほど近い場所に株式会社藤井養蜂場はある。



専務取締役
ふじい けいそう
藤井敬三さん

健康にも美容にも良い蜂蜜。その素晴らしさを様々な商品を通して伝えていきます。そのためにも、電話対応のレベルアップに全力で取り組みます。

農業の傍ら日本蜂による養蜂を行っていた藤井与吉が、西洋蜂を導入して本格的に養蜂業を開始したのは、1909(明治42)年。それ以来、同社は103年もの間、一貫して高品質の蜂蜜を生産している。

現在、同社では6~7名のスタッフが約2,000群のミツバチと共に、南は鹿児島県の種子島から北は北海道釧路市まで、全国を移動しながら蜂蜜の生産(採蜜)を行っている。特に良質な蜜源はレンゲ(蓮華草)の花だが、近年は栽培面積が減っているため農家に栽培を依頼している。

また、ミツバチが花粉を交配した果物は、味が良くなると言われ

ている。そのためミツバチは果物の生産農家にも重宝されており、同社では農家への「貸し蜂」も行っている。

お客様のために 電話対応のスキルアップ

蜂蜜の生産は、ミツバチの健康状態や天候等によって品質が変わる。同社では、工場に入荷した蜂蜜を独自の品質管理基準で全工程において厳しくチェックし、商品化している。また、プロポリス、ローヤルゼリーに加え、蜂蜜を使った健康食品、ドリンク、キャンディ、はちみつ漬け、カレー等の関連商品の開発・製造にも力を注いでいる。美容にも効果的とされる蜂蜜の特性を生かして、最近ではせっけん等のスキンケア商品も発売している。

こうした高品質の商品群は、小売店等への卸売りだけでなく、同社の直営店舗やホームページを使った通信販売等で直販も行われている。多様な販路を展開する中で、



養蜂道具やミツバチの生態観察等、来場者が楽しめる展示が並ぶ資料館。実際に、熊に壊された採蜜箱と熊も展示されている。

電話対応の重要性について専務取締役の藤井敬三氏は、次のように語る。「蜂蜜等の商品に関する初歩的な内容から専門的なものまで、当社には多くの質問が寄せられます。それだけに電話対応のスキルを磨いて、親切、丁寧、真心のこもった対応を実現することが、お客様に満足していただくために欠かせないと考えています」。

特に、クレーム対応では、初期対応によってお客様の感情を害して話をこじらせることもあれば、丁寧な対応にお客様が好感を持たれリピーターになることもある。このように電話対応は、業績に直結する重要な存在なのだ。

「品質と美味しさ。信頼と安心。」を追求

そこで同社が着目したのが、日本電信電話ユーザ協会が実施する「電話対応技能検定(もしもし検定)」だ。「『もしもし』という第一声から始まる電話対応の基本をきめ細かく学べ、コミュニケーション力や人間力を高めることができる内容に引かれました」と藤井氏は導入の経緯を説明する。ユーザ協会福岡支部と相談の上、事務所で電話の一次対応をする社員を中心に受験し、これまでに5名が3級合格を果たした。2011年12月にはそのうちの2名が2級にチャレンジした。また、3級合格者のうち2名は、「電話対応コンクール」の地区大会にも出場する等、様々な形でレベルアップに努めている。

こうした取り組みの結果、同社の電話対応に対する評価は高まっている。「藤井さんの電話対応は、ようになったばい」「対応が明るく優

しくなった」という声がお客から寄せられている。また、蜂蜜をはじめとする関連商品の知識を身に付けることも同社の電話対応には欠かせない。より高いレ

ベルの電話対応を実現するために、商品知識の学習に対する意識付けとしても「もしもし検定」が大きな効果を発揮しているという。

『「品質と美味しさ。信頼と安心。」を追求していくためにも、品質管理と電話対応を車の両輪として高めていく必要があるのです』と藤井氏はCS向上の基本方針を語る。

「電話対応診断」で全体のレベル向上を

昨年の東日本大震災後、同社の商品について放射能に関する問い合わせが増加した。これに対して、公的機関や自主検査のデータを揃えて対応した。その際にも、レベルアップした社員たちの電話対応が大きく貢献したことは言うまでもない。標準語を基本としつつも、地元のお客様に対しては方言も交えるなど、相手に合わせた柔軟な対応ぶりも、現在の電話対応の特徴となっている。

103年の歴史を誇る藤井養蜂場の製品には、多くのファンがいる。特別価格での販売や優待セールなどが用意された「花蜂の会」の会員数は約1万3,000人にも上る。今後も多くのお客様に対して、品質管理、電話対応両面でのCS向上を目指していく。

「特にホームページと連動した



「もしもし検定」をはじめとした電話対応のレベルアップを図る社員。

通信販売の強化を進めていきたいと考えており、そこでは電話対応の役割がますます大きくなります。一部の社員だけでなく全体のレベル向上に努め、誰が電話を受けても高いレベルの電話対応ができるようにしたい」と今後の方針を語る藤井氏。その具体的なツールとして考えているのが、ユーザ協会の「電話対応診断」に基づいた再教育だ。「電話対応診断」は、ユーザ協会の専門スタッフが予告なしに仮のお客様となって電話をかけ、その対応様様を録音し、診断するもの。その結果をもとに、再教育を実施して、全社のさらなるレベルアップを図る計画だ。

お話をお聞きして

徹底した品質管理と共に電話対応のスキルアップに取り組む姿勢が印象に残りました。養蜂に対する愛情と情熱を強く感じました。

商品に対する愛着度	★ ★ ★
品質管理の徹底度	★ ★ ★
電話対応への意識度	★ ★ ★

企業概要

株式会社藤井養蜂場

代表取締役社長：藤井高治
所在地：福岡県朝倉市菱野1105
創業：1909年
事業内容：蜂蜜など蜂製品の生産販売ならびに関連食料品の製造販売
社員数：約60名