

「気づく力」と「薬用植物栽培」でビューティー&ヘルス分野をサポート

顧客の声に耳を傾け成長を続けた製薬会社

新日本製薬株式会社は、美容や健康に関わる商品の通信販売を主軸とする製薬会社である。1992年の創業時は、株式会社新日本リビングという社名で家庭用品の販売を行っていたが、耐久品の取り扱いが多く、リピーターが増えなかった。そこで「女性の美と健康に関わるものが欲しい」という顧客ニーズの高まりに目を向け、美容・健康関連商品にかじを切った。創立10周年を迎えた2002年、社名を新日本製薬に変更し、基礎化粧品ラフィネシリーズを発売。翌年には医薬品事業に着手した。現在では、製薬会社の専門的知見を生かし、顧客の美と健康をトータルにサポートできるように医薬品や化粧品、機能性食品などの幅広い製品を取り扱い、海外展開へと事業の幅を広げている。

事業内容が変化し、大きく拡大した同社。その傍ら、代表取締役社長の後藤孝洋氏は、全ての社員が理念に共感できるようにする必要があるのではないかと考え、基本理念を現況に沿う形へと新たにした。「新日本製薬グループは、世界中の人々が健やかで心豊かな暮らしの実現に貢献します」。同氏は、理念は社員の働きがいの源泉になるとして、社員一人一人と直接コミュニケーションを取ることで理念浸透に努めている。

例えば、月に1度開催される「エスプレッソクラブ」は、部門を超えて約15名

の社員が集まり、同氏とともに顧客満足や理念をテーマに対話する。内容は社内報で社内全体に伝えられる。「こうした日々の積み重ねによって、社員一人一人が理念をかみ砕いて理解してきているのではないか」。同氏はそう実感している。



甘草(かんそう)は根が太くなるまでに通常5年以上の栽培期間を要するが、新日本製薬はその期間を2年に短縮することに成功した。



総合研究開発室では、薬用植物研究所と連携し、製品に使用する成分など、オンリーワンの新素材開発を行なう。

顧客とのコミュニケーションで社員満足と顧客満足が向上

同社の通信販売は、電話越しの会話で潜在的なニーズをくみ取り、さまざまな商品の中から最適なものを提案することで多くのファン顧客を生み出し



自社で薬用植物を栽培し、徹底した品質管理を行なうことによって安心・安全な製品を提供している。



社員食堂で行なわれる「エスプレッソクラブ」の様子。後藤氏と社員が円卓を囲み、顧客満足やおもてなしについて身近な事例を話し合う。内容は社内報によって、社員全員に共有される。

ている。コールセンターにはロイヤルティの高いVIP顧客専属のコミュニケーターも設置。累計購入額によるステージを設定しており、最高グレードのプラチナステージの顧客は年々増加を続けているという。また、顧客の顔が見えないからこそ、できる限り顧客目線でものを見ようとする工夫もなされている。「商品のふたが割れてしまっている」「梱包が乱れている」など、顧客から指摘され回収・調査した現品を2日間、社員向けに展示する「気づき展」を開催。社員が直接見ること、顧客がどう感じたのかを体感することが目的だ。「お客さまから話を聞いただけでは、危機感や現実味が薄く、対応に心が込めにくいものです。お客さまの温度感にも社員が触れる機会を設けていきたいと考えています」と、お客様相談室室長の藤谷博子氏は語る。また顧客の声は、商品改善に積極的に活用している。「繰り返し利用す

るうちに機能が落ちてしまう」と指摘された商品について、早速問題点を検証し、改善を図った。その後、顧客に感謝の手紙と新しい商品を届けたところ、「改良した商品だけではなく、会社のその真摯な姿勢が好きだ」と、喜びの電話をくれたという。「こうした小さなエピソードの積み重ねが自分たちにとっての財産なんです」と、藤谷氏は話してくれた。

顧客の喜びを体感することで社員はやりがいを感じ、また顧客の声をもとに改善された商品・サービスによって、顧客の企業に対するロイヤリティが高まるという好循環が生まれている。

顧客も地域も喜ぶ薬用植物栽培

同社では薬や健康関連商品の開発・販売だけではなく、一部は原材料の生産まで手掛けている。



「気づき展」は2日間開催された。自由来場だったが、開催期間に出動していた社員の8割以上が来場した。



コールセンターは新規顧客と継続顧客でフロアが分かれており、顧客のニーズに合わせた対応を実現している。

日本は漢方薬の原材料である薬用植物の自給率が低く、約8割を海外、主に中国からの輸入に頼っている。「お客さまに安心・安全な製品をお届けしたい。そのためには材料からこだわりたい」。

そのような思いで同社は、自社の医薬品の原料となる甘草やシャクヤク、ムラサキといった薬用植物の栽培に取り組んでいる。

2006年に山口県岩国市に薬用植物研究所を開設して以来、主に5つの自治体と提携して薬用植物の試験栽培を行ってきた。

新日本製薬のこの取り組みは地方の自治体にとっても、耕作放棄地を農業地として蘇らせ、さらに地域雇用を創出する利点がある。

安心・安全な製品を提供することによって、顧客、地域、社会へ貢献する新日本製薬。それが同社の企業理念を実現し、企業価値を高めている。

会社概要

- ・法人名：新日本製薬株式会社
- ・代表者：後藤 孝洋 代表取締役社長
- ・所在地：福岡県福岡市中央区大手門1-4-7
- ・設立年月：1992年3月
- ・資本金：200,000,000円
- ・ホームページ：<http://corporate.shinnihonseiyaku.co.jp/>
- ・社員数：正規270名、パート・アルバイトなど66名
- ・事業内容：化粧品・医薬品・健康食品の製造販売業、及び通信販売事業、薬用植物の栽培事業