

馬鈴しょ商品に関するお客様からの声

2023年12月5日

カルビー株式会社

コーポレートコミュニケーション本部

お客様相談室 室長

遠田 孝司

自己紹介

掘りだそう、自然の力。

Calbee

名前 遠田 孝司 (とおだ たかし)

出身 石川県 (現在は、埼玉県に在住)

入社 1991年4月 32年目

入社以来、主にマーケティング業務に携わって
きました

相談室 2018年4月～ 6年目

石川と言えば・・・兼六園

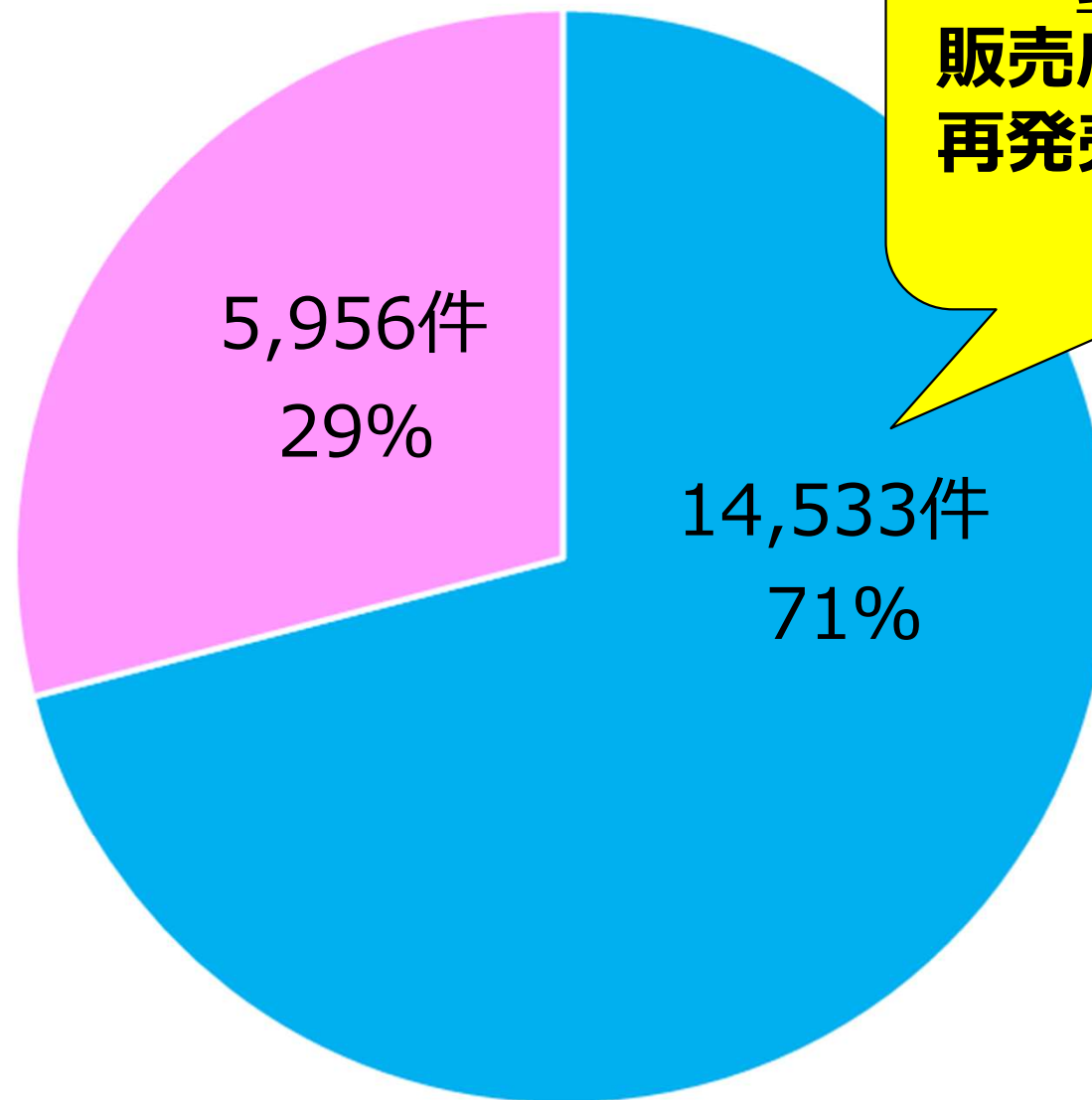


お客様相談室 受付状況

掘りだそう、自然の力。

Calbee

全体：20,489件



最も多い
販売店の問合せ、
再発売の要望等：
41%

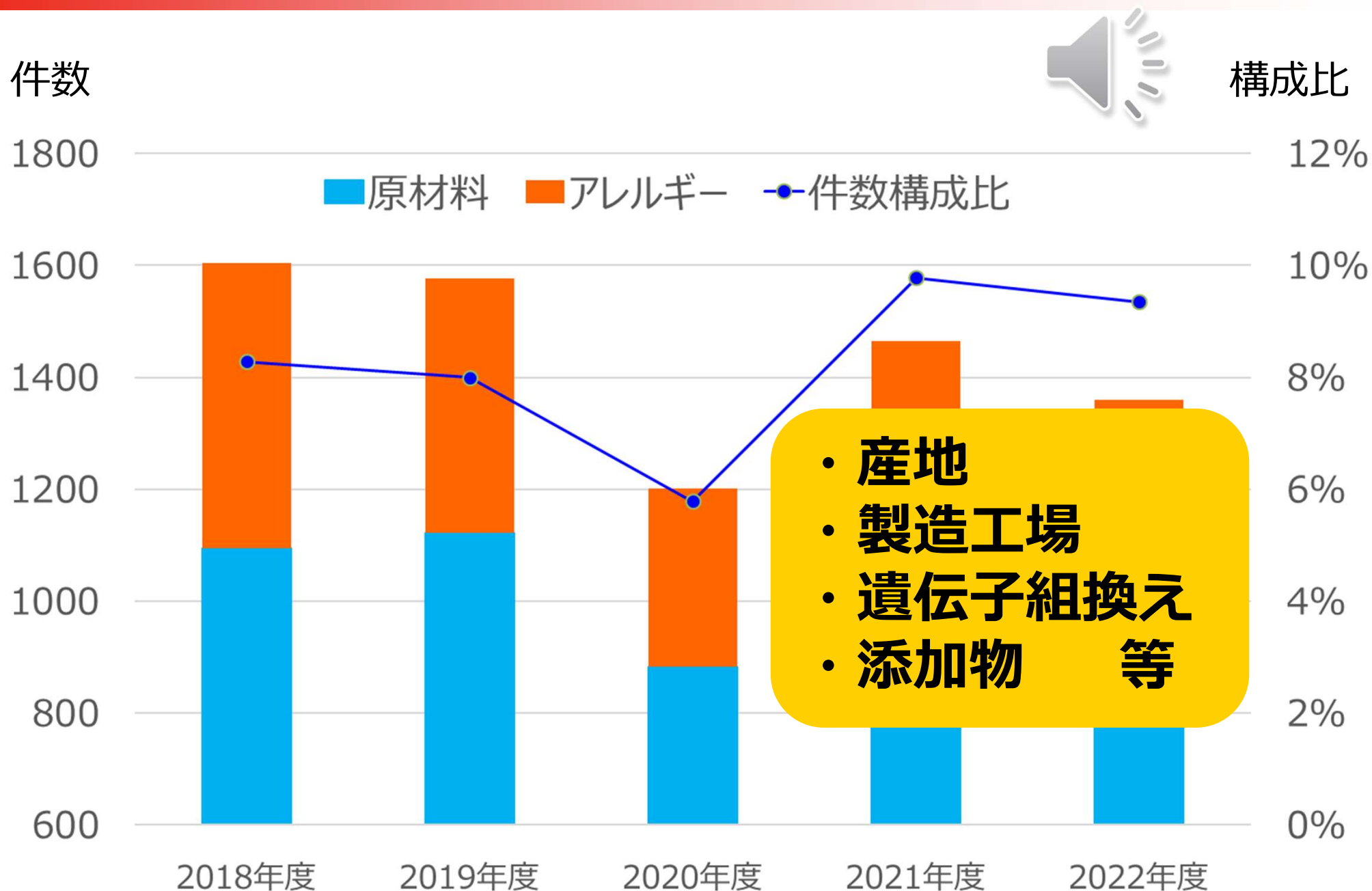
■ ご指摘 ■ ご相談

※集計期間：22年4月～23年3月

原材料についての問合せ

掘りだそう、自然の力。

Calbee



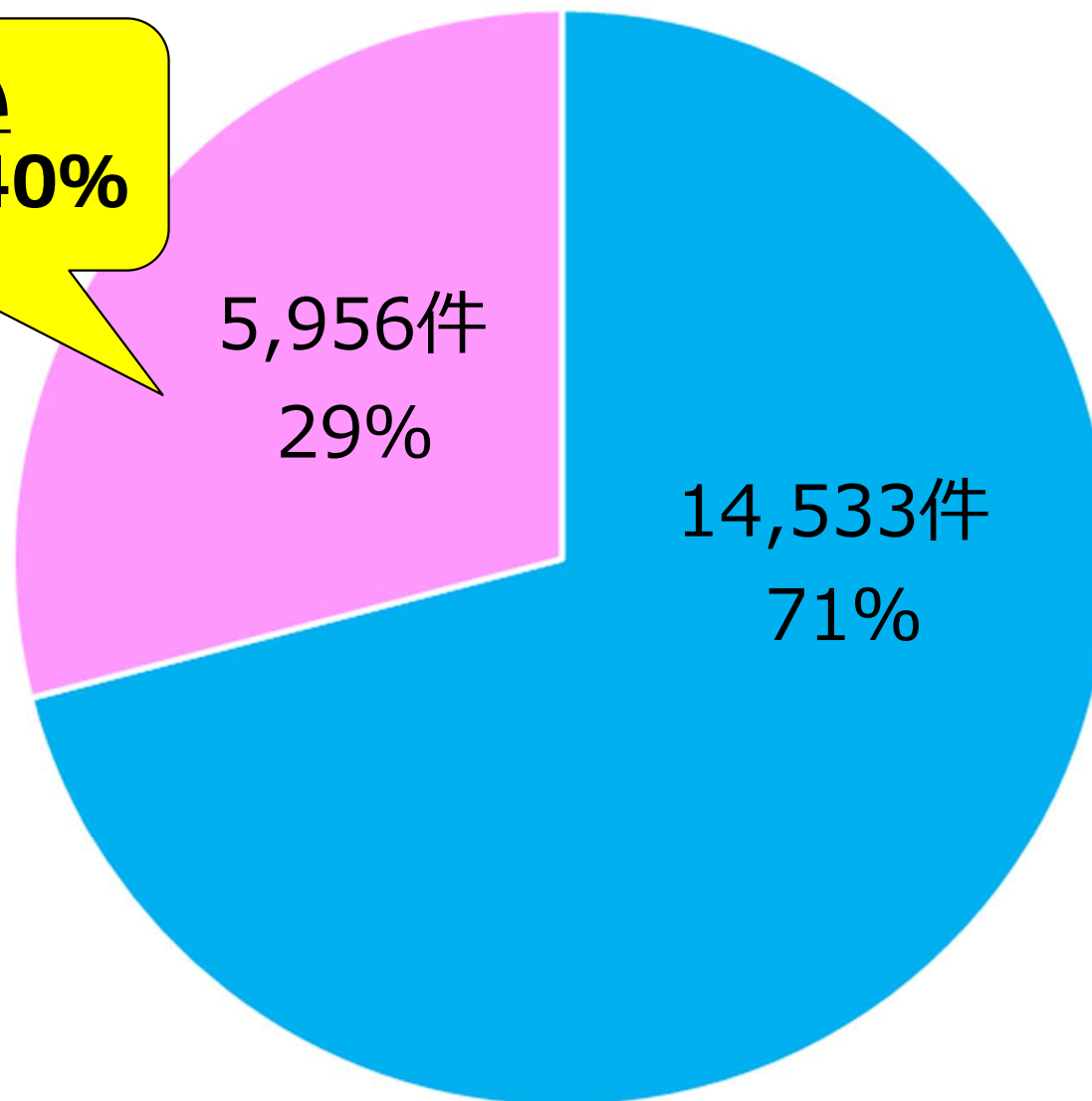
お客様相談室 受付状況

掘りだそう、自然の力。

Calbee

全体：20,489件

**最も多い
製品不良：40%**



■ ご指摘 ■ ご相談

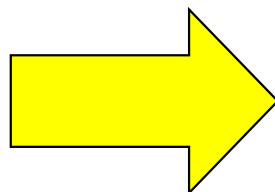
※集計期間：22年4月～23年3月

※製品不良での件数上位項目

	内容
1	原料不良
2	フライ工程不良
3	風味不良
4	味付け工程不良
5	焼き上げ工程不良

※製品不良での件数上位項目

	内容
1	原料不良
2	フライ工程不良
3	風味不良
4	味付け工程不良
5	焼き上げ工程不良



	内容
1	打撲
2	芽
3	ストロン
4	皮
5	グリーン

**打撲はご指摘全体でも
最も件数が多い**

お客様は何に見えるのでしょうか？

掘りだそう、自然の力。

Calbee

打撲



石

芽



蜘蛛

ストロン



ゴキブリ

これから、実際のお客様対応の録音を
聴いていただきます。
お客様とコミュニケーターの声は、
編集していますので
間が短いなどお聴きにくいところ
があるかもしれませんが、
ご了承ください。

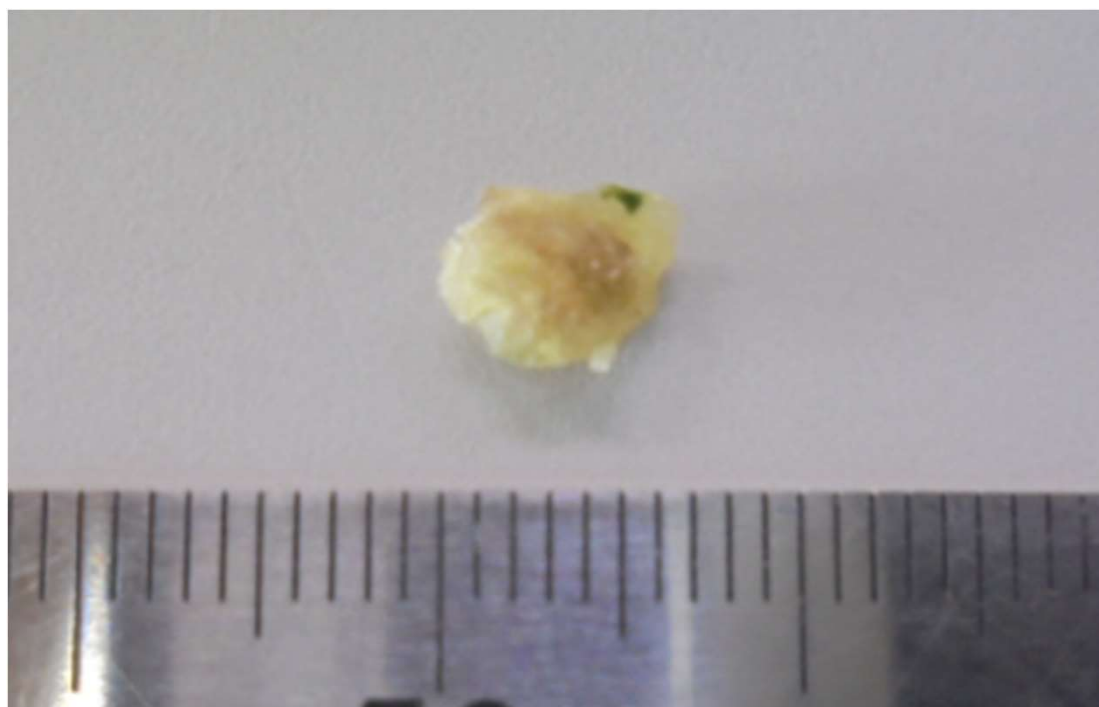


ご指摘の声① 打撲

お客様の声)

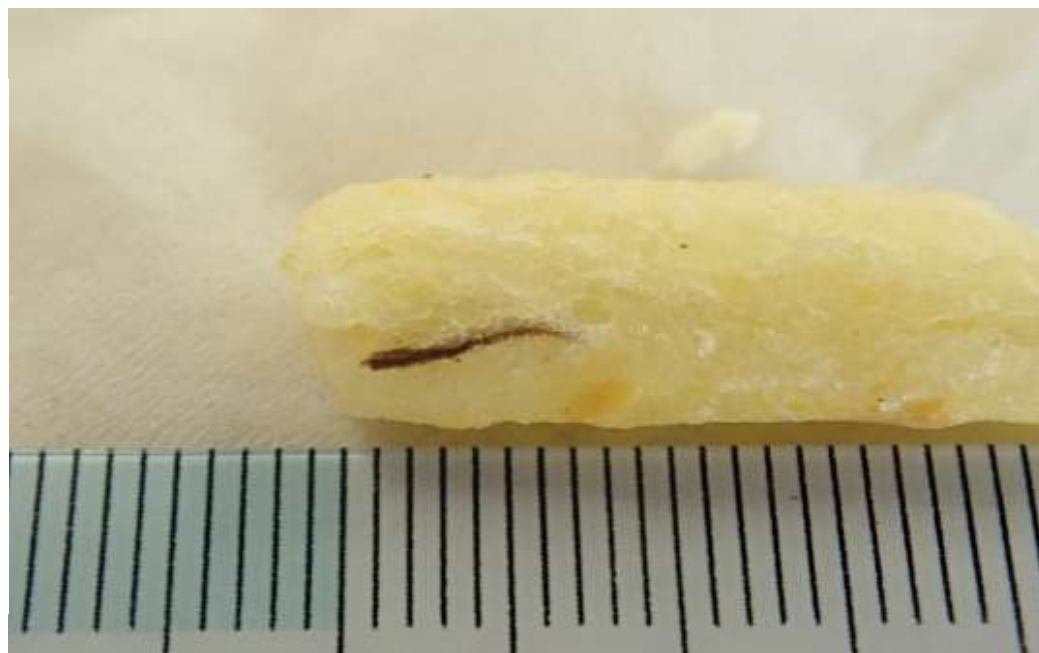
ガリツとした時に奥歯の詰め物が欠けた・・・

10年以上食べてるけど、こんなこと初めて・・・



お客様の声)

髪の毛みたいな虫みたいなものが練り込まれていて、
気持ち悪くてもどしてしまっただ...



一次受付時



結果の報告



ご指摘の声③ グリーン

掘りだそう、自然の力。

Calbee

お客様の声)

**カビが生えたような緑のような黒いものが付いてる。
それを食べてええもんやろうか、気持ち悪いし。**

フチのグリーン部分だけでなく、赤丸の凸部分が
カビや異物のように見えて不安に感じられていました。

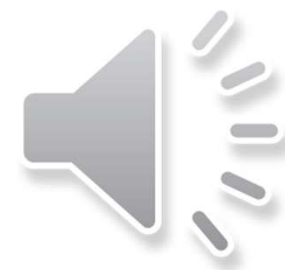


※写真はイメージです。

ご指摘の声④ 食感が違う

お客様の声)

いつも食べている食感と違って、分厚くて硬い・・・



うれしい声① 美瑛町産うすしお味

お客様の声)

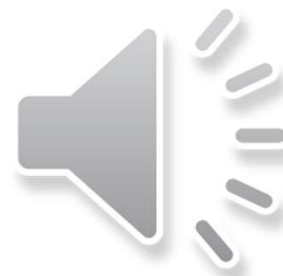
すごく軽くておいしいけど、
何か普通のポテトチップスと違うのですか？



うれしい声② 当別町産うすしお味

お客様の声)

本州の知り合いに持って行ったら、
「こんなおいしいものはない！もっと買って欲しくないか」
と言われたんですよ。



うれしい声③ ア・ラ・ポテトじゃがバター味

お客様の声)

噛んでないのにバターやじゃがいもの風味が
口の中いっぱい広がる！

こういうポテトチップスは今まで食べたことがない！！



うれしい声④ ポテトチップスうすしお味

お客様の声)

今年食べた中で一番おいしかったです！
感動して電話しました！！



相談室に届いたお手紙をご紹介します

コロナの中でもおいしいお菓子をいつも作ってくださり本当に感謝しています。

私は堅あげポテトのブラックペッパー味が大好きです。他のポテトチップスとは比べられないやみつきになる歯ごたえと、飽きることのない少し辛いブラックペッパーの味がマッチしてとてもおいしいです。

また改めて、おいしいじゃがいもを作ってくださる農家の方々、そして安全・安心にこうやって私たちの所まで作り、運んでくださる方々に本当に感謝しています。

お仕事も大変だと思いますが、充分に気をつけてください。応援しています！！

最後に・・・

Calbee

お客様相談室

我々は契約生産者の皆さんが大切に育てたじゃがいもを
お客様に美味しい商品として届ける義務があります。
これからも共にお客様の笑顔のために・・・。



ご清聴ありがとうございました。

