

革新的サービス

直営店舗におけるアロマ蒸留体験プログラムと
カウンセリングサービスの開発

◎企業名 株式会社中村 ◎代表者名 代表取締役 中村彰義

- 設立年月日：昭和49年4月1日 ●資本金：2,400万円
- 所在地：〒842-0063 佐賀県神埼市千代田町迎島1282番地3
TEL:0952-44-3550 FAX:0952-44-2998
- URL <http://www.eco-washi.com> ●E-MAIL info@kusuhandmade.com
- 従業員数：17名

◎主な業種／建築材料・鉱物・金属材料卸売業 ◎担当者名／中村光予子

事業の目的

「アロマ蒸留体験プログラムとカウンセリングサービス」の新サービスを開発し、顧客との密着度を高め（ダイレクトマーケティング）顧客の健康増進・自然治癒力の向上を目指す。この新サービス効果を測定するためにITを駆使し、「顧客情報（カルテ）管理システム」を構築する。

事業の内容

▶事業取組みの経緯

弊社の主たる事業は住宅建材の卸販売であるが、5年前からアロマ精油、木製雑貨等の製造販売事業の経営革新を推進してきており、アロマ精油の事業は順調に成長し、本業を支える柱になりつつある。しかしながら、アロマ精油の販路は小売業向けの卸が8割を占め、最終消費者の声が届かないという問題と付加価値が低いという課題があった。

▶実施内容

蒸留器を使った試作を経て、モデルとなる基本プログラムの3種類を開発。シナリオ及びマニュアルの作成、プログラムのデモを行った。エッセンシャルオイルがどのようにして抽出されるのか、体験しながら学習することで、アロマの効果などに興味をもってもらえるようなプログラム作りを行った。

1. アロマ蒸留体験プログラムの開発
2. アロマのカウンセリングサービスの開発
3. 顧客カルテ管理システムの構築・データベースの導入

事業の成果

▶事業取組みの成果

商品を販売するだけでなく、メーカー直営店でしかできないアロマ蒸留体験プログラムやアロマを用いて、健康増進・自然治癒力を高めるカウンセリングサービスを本補助事業において開発した。アロマセラピーを予防医学やソーシャル的に捉え、香りを楽しむだけでなく生活に密着させるために、「人の役に立つアロマ」として推進することが可能となった。また、カウンセリングにて得た顧客情報をデータベース化し、自社の商品開発・マーケティングに活用できる仕組みを構築した。

今後の展望

【地域社会への貢献】

- ◎アロマの活用方法や知識を普及させることで、高齢化社会やストレス社会において顧客の健康増進を促進し、ひいては健康寿命の延伸に寄与する
- ◎店舗スタッフの増員に伴い雇用機会を提供する。

【顧客サービス向上】

- ◎ハンドトリートメントやカウンセリングを受けることにより、セルフケアによる健康維持・増進を図る。
- ◎店舗をコミュニティ空間として、心の健康増進に役立てる。

【販売拡大】

- ◎ダイレクトマーケティング効果（製品・サービス開発へのフィードバック）
- ◎売上の拡大と直販比率の拡大による付加価値の拡大。
- ◎地域に愛される「ブランド」の醸成が可能となる。
- ◎顧客情報をデータベースで管理することにより集客方法が多彩になる。

▶製品の内容

1. アロマ精油、木製雑貨等の製造販売事業
2. アロマ蒸留体験
3. アロマのカウンセリングサービス

