

オリジナルメッセージ煎餅等の展開による商品のサービス化の推進

概要

お客様の要望に応じて、煎餅や最中、饅頭等の和菓子にメッセージやイラストをマーキングして販売するとともにそこから得られる顧客のデータ化で「待ちから提案へ」積極営業の提案を目指す。

取り組みのきっかけ

同社は主力商品の「平治煎餅」（へいじせんべい）ほか、焼き菓子（和菓子）を中心に販売している。

津の銘菓、観光土産として、市内に直営店2店舗のほか、県内の百貨店、駅構内（売店など）、高速道路サービスエリア・パーキングエリア（売店）、近隣ショッピングセンターなどで販売している。また、大門本店では和菓子がその場で味わえる喫茶店も店舗と併設している。

和菓子は、地域の伝統的な食文化から生まれたもので、地域の素材を使い独自に発展した地域の文化ともとらえられる。しかし、地方都市においては、人口減少と高齢化に伴い、地元の需要は縮小傾向にあり、地域独自の特色ある製品を製造・販売する和菓子などの製造小売は、地元の需要だけでなく、独自性のある特色ある製品を作り出すことで、地域外に市場を見出すことが必要である。また、地元向けの物販に留まらず、交流人口も視野に入れた飲食、サービス業の展開など新たな挑戦をしていく必要性を感じている。

近年は、誕生祝い・長寿祝い、企業のノベルティグッズ、記念品等さまざまな場面で活用できるオリジナル焼印入り煎餅「名入り煎餅」「メッセージ煎餅」など、パーソナル需要に対応する商品を販売し、新規顧客開拓に取り組んでいる。

【名入り煎餅、メッセージ煎餅】



同商品では、顧客のデザインを型に起こして焼印（鑄造）を作り、焼きあがった煎餅が冷却する前に熱した焼印を押している。

しかし、焼印を押せる商品には限りがあり、平たい煎餅以外是对応できない、また焼印の製作費（20,000円～50,000円）や製作期間（約1か月）などを理由に注文を断念される顧客も多かった。

本事業においては、加食インク等を使用したインクジェット式のプリンターではなく、焼印の代替として、レーザー光線を照射し表面を焦がすことによって刻印するレーザーマーカを菓子に転用することにした。

取り組みの目標

レーザーマーカの導入で製造が可能となる「メッセージ入り菓子」、「オリジナルデザイン入り煎餅」などを通して、顧客のプライベートギフトやフォーマルギフトにおいて他社にはない付加価値を提供する。

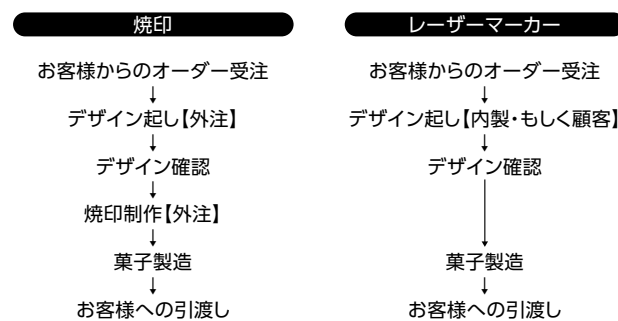
そして、顧客のライフイベント等に寄り添うことで「コト」を共感できる企業に脱皮し、単に和菓子を提供する地域のメーカーから、顧客により近い菓子を提供する「コト地域企業」に脱皮していく。

取り組みの内容

これまでのオリジナル焼印入り煎餅では、受注から引渡しまで1か月以上の期間を要し、デザイン、焼印等の経費も発生し、パーソナル需要には向かなかった。

今回導入したレーザーマーカによるオリジナル煎餅は、1枚当たりの手間賃はかかるものの、デザインの自由度の拡大、焼印製作期間が不要になることによるスピードアップ、小ロット時の価格低減等によって新規顧客を取り込んでいくことが可能となる。

【オリジナル煎餅の製造過程】



また、店舗・工場間のネットワークを構築することでデータの共有・活用を可能にし、その受注内容をデータベース化することによって、今後の販売促進等に活かしていく。

将来的には、誕生日・正月・バレンタインデー・ひな祭り・ホワイトデー・端午の節句・クリスマスなどの年間イベントや、入学・卒業・就職・結婚・入退院など、顧客のライフイベントに合わせた商品提案ができる体制を構築していく。

取り組みの成果

レーザーマーカ導入前の受注から完成までの日数は1か月程度を要したが、導入後は外注していた2工

有限会社平治煎餅本店

代表取締役社長 伊藤 博康

所在地：三重県津市大門20番15号

連絡先：TEL 059-225-3212 FAX 059-225-3205

E-mail：webmaster@heijisenbei.com

URL：http://www.heijisenbei.com/

企業情報

従業員数：19名

資本金：300万円

業種：食料品製造業

特色：大正2（1913）年創業以来、1世紀を超える津市の老舗和菓子店。阿漕平治の伝説で有名な平治の忘れた「笠」を模った卵煎餅「平治煎餅」は三重県を代表する銘菓。「全国銘産菓子工業協同組合」（全国銘菓）に加盟。

程の削減が可能となり、その結果、一週間程度で完成できることを確認した。

【オリジナルメッセージ入り菓子の受注から完成まで製造日数の検証結果】

・導入前の工程と必要日数

工 程		日数（日）
受注		—
製 造	1. デザイン起し 【外注】	5
	2. デザイン確認	3
	3. 焼印制作 【外注】	2 1
	4. 菓子製造	1
必要日数合計		3 0

・導入後の工程と必要日数（検証結果段階）

工 程		第 1 回 日数（日）	第 2 回 日数（日）	平均 日数（日）
製 造	受注	—	—	—
	1. デザイン起し	5	3	4
	2. デザイン確認	3	3	3
	3. 菓子製造	1	1	1
必要日数合計		9	7	8

【菓子製造】



【完成品】



開発製品・技術等のアピール

同社は「全国銘産菓子工業協同組合」※に加盟し、地域に根差した菓子店として、1世紀以上の歴史を紡いでいる。また、同組合を通じて都市の百貨店などで毎年開催される全国銘菓展などにも参加している。

平治煎餅（小笠）は、三重県が農林水産物、食品、酒類等について特徴ある優れた産品を選定し、首都圏、大都市圏などに発信することで販路拡大を図ることを目的

とした「三重セレクト」にも選定されている。

※「全国銘産菓子工業協同組合」（全国銘菓）

原則として三代または創業60年以上の歴史を持ち志の高い経営理念を保持しながらそれぞれの地域で認められている菓子店の集まり（三重県4店、全国89店）

今後の展望

1. 新規顧客層への展開

メッセージをリアルタイムに近い形で、小ロットで作ることができるため、菓子スイーツ業界で最大のイベントであるバレンタインデーにおける「友チョコ」「自分チョコ」などといわれるプライベートなパーソナルギフトの領域へ和菓子が参入できる。また、店頭で顧客と触れあえる機会が増加し、商品の販売機会につながると期待される。

2. 販路拡大

オリジナルメッセージ入り菓子は、同社が築いてきた商品価値と顧客が考えるオリジナリティーなメッセージが融合し、新しい商品価値を生み出すことになる。全国への販路拡大に向けて、ホームページのリニューアルを計画している。

3. 独自性・独創性の発揮

顧客のライフイベントに沿ったメッセージ作成を通じて、それらをデータ化することで顧客のハードユーザー化を図っていく。これらの取り組みは、観光土産や慶弔フォーマルギフトを中心に展開をしてきた同社のような和菓子業界において事例は少ない。

4. 顧客満足度の向上

顧客が商品にプライベートなデザインやメッセージを施せることでオリジナル商品に対する満足が得られる。また併設の工場加工し、短時間で商品提供できることは顧客の利便性向上につながる。

5. 価値や品質の見える化

顧客に商品製造のプロセスを理解してもらうことで、同社の商品価値の向上、品質の見える化につながる。

6. サービス提供プロセスの改善、IT利活用

新しい商品の投入とシステムの導入で、顧客データの共有化、商品・顧客データの蓄積が可能となり、提案営業等につながる。新しい事業形態に向けて、観光土産・フォーマルなギフトだけでなくパーソナルギフトへの商品対応が可能となる。