

■事業

品質向上による顧客満足度強化のための低温強力乾燥機導入事業

■対象類型

革新的サービス 新規顧客層への展開、、顧客満足度の向上、IT利活用、サービス提供プロセスの改善

■導入機械装置

低温強力乾燥機RFH-P5AI(2台)

□ものづくり技術 ☒革新的サービス品質向上へ低温強力乾燥機を導入
製造時間短縮と多品種開発も可能にネットショップで
「鮮魚より海を感じる干物」を提供

【経営理念】

河野乾魚店は 誠実に丁寧に美味しい「魚」を提供し、「おいしい!」の笑顔の人々に届けます。

河野乾魚店は、浜田漁港で鮮魚仕入れも担当する加工場長の河野貴裕さん(30)の祖父正志さん(90)が昭和30年に創業して以来、加工を専門に行い、祖父の時代は大阪市場へ干物を送り出してきた。しかし、卸売りでは卸先から店頭まで時間がかかり、スーパーなどでは解凍された上、冷蔵で販売されているのがほとんど。そのため商品が劣化するというもどかしさがあった。

流通形態の変化や冷凍での宅配が可能になり、「浜田漁港で味わうのと変わらない鮮度で、全国の人に味わってほしい」と、質の良い状態でそのまま顧客に届けられる産直が可能なネットショップに目をつけた。2004年にネットショップを開設、5年後に本格的にネット販売へ主軸を移し、現在、売上の7割近くを個人宅への発送が占めている。

個人宅への産直宅配増加に伴い、10年前に真空包装機を導入、さらに冷凍専用の冷凍庫を設置するなど品質向上に努めてきたが、「まだ乾燥方法に問題がある」として、低温強力乾燥機の導入に踏み切った。

欠品も減少、
リピーター対策や顧客の定着率向上にも一役

旧乾燥機は密封性が悪く、特に夏場は乾きにくく時間もかかり、肉質の劣化も早くなりがちだった。品質の良い干物の第一条件は原料の魚の鮮度。しかし、いくら鮮魚として流通できる魚を使って製造しても、製造過程に時間がかかって肉質が劣化すれば元も子もない。

低温強力乾燥機の導入で低温での温度設定が容易になり、密封性も高いため、温度も湿度も保ちやすく、冷風を効率よく当てることができ、乾燥時間も半減することができた。

これにより肉質変化を起こしにくく、色味もきれいで、旨味成分の多い干物に仕上がりと、年間を通して安定した高品質の商品を提供することができるようになった。ネット上での欠品も減少し、リピーター対策や顧客の定着率向上にも一役買っている。



河野乾魚店の河野親子



1 河野乾魚店自慢の干物商品
2 今回導入した低温強力乾燥機
3 干物にする前の下処理を行う貴裕さん

そのうえ、作業工程の短縮で、その日の水揚げ魚種によって臨機応変に工程の変更が容易になり、アジやノドグロ、カレイなどほぼ年間通して生産するもののほか、サザエやアワビ、バイガイ、カキ、エビ、タコなど水揚げ量は少ないが、珍しい干物の製造にも取り組めるようになった。

主婦目線を武器にネット編集、
ブランド力を高める

「顧客を飽きさせない仕組みづくりをして新たな顧客層を取り込んでいきたい」と、珍しい干物の新製品開発に取り組んできた結果、今では30種を超える魚介類を商品化。お客様担当としてネット管理を一手に引き受けている貴裕さんの母睦子さん(59)は、新製品が開発される度に、自宅の台所で調理し、レシピを考案する。完成した料理を盛り付け、睦さんが自ら撮影し、ネットに掲載する。

子育てが終わるまでは専業主婦だった睦子さん。「主婦目線が強み」と、高級干物店としてのブランド力を高めようとネット編集に余念がない。珍しい製品の開発過程や調理方法など顧客が興味を持ちそうな写真は、言葉を吟味し、ハッシュタグをつけ、フェイスブックやインスタグラム等で発信する。「ネットは顧客自らが拡散する流れを作ることができるし、顧客の声を口コミによる評価としてダイレクトで聞くことができ、それが新規顧客の購入動機につながる」とネットショップの強みを実感している。

■Company Data

河野乾魚店



河野乾魚店の工場と事務所

代表者名：河野 正志
設立年：昭和30年
従業員：8人
業種：食料品製造業
住所：〒697-0063

島根県浜田市市長浜町1412番地・甲
電話：0855-27-0136
FAX：0855-26-1641
URL：https://www.e-himono.jp/