

ていねい通販、日本通販CRM協会主催「JAPAN EC大賞2020」にて
＜プロ1,000人が選んだ本当に働く人がイキイキしている企業＞部門の1位を受賞

手 渡 す よ う に 届 け た い
ていねい通販
(株)生活総合サービス

ていねい通販公式サイト <https://www.teinei.co.jp/>

「頑張る女性を応援したい」というコンセプトのもと、健康食品・化粧品の通販ブランド「ていねい通販」を運営する生活総合サービス（本社：大阪市西区靱本町、代表取締役：古賀淳一、以下「ていねい通販」）は、一般社団法人日本通販CRM協会（本社：東京都品川区、代表理事：向 徹）主催のEC通販担当者1,000人がリスペクトするEC通販企業をたたえる「JAPAN EC大賞 2020」において、＜プロ1,000人が選んだ本当に働く人がイキイキしている企業＞部門の1位を受賞しました。

「JAPAN EC大賞 2020」とは

日本通販CRM協会主催「JAPAN EC大賞」は、EC通販業界を市場規模の拡大だけでなく、日本の代表として世界に誇れる産業として発展させていくことを実現するために、プロの視点をもったEC通販の担当者1,000人がリスペクトしているEC通販企業を選ぶアワードです。CRM（お客様との関係構築）において重要な要素だと定義する「顧客対応」「商品・サービス」「PR」「ブランド」「人材活躍」の5つの部門の1位と、総合大賞を決定し、EC通販担当者1,000人による投票にて表彰されます。

一般社団法人日本通販CRM協会について

日本通販CRM協会は、「JCRMを通じて日本のEC・通販業界を世界に誇れる代表的な産業にする。」という理念のもと、2015年に立ち上げられた日本で唯一のEC・通販に特化したCRM専門協会です。130を超えるEC通販事業者が事例を持ち寄り「リアルなCRM」を学ぶため、年間50を超えるコンテンツを企画・開催されています。

公式サイトURL：<https://japan-crm.org/>

戸田 良輝
経営管理部 リーダー
ブランド企画部 リーダー



正直な感想としては、嬉しさより驚きの方が勝っています。ただ、近くで見ている私からしてもメンバーの働く姿やお客様と向き合う姿は本当にイキイキしていると思います。今回の賞に限らず、私たちが長年当たり前にしてきたことが他の会社の方々に「素敵」「マネしたい」そんな風におっしゃっていただける機会が少しずつ増えている実感もあります。例えば、コールセンターの通話時間を無制限にしていたり、スタッフ全員でお客様からの手紙に返信していること、裁量権を現場に託していること。そのあたりは10年以上この会社にいた身としても誇らしく感じています。またそれが業界の発展や社会貢献に繋がっていくのであれば、今後も積極的に自社の取り組みを発信していければと思います。そして、賞をいただいた限りは、その責任もしっかり背負って行きたいと思うので、より一層自分たちの大事にしている価値観を深めて行きます。特に、自分が担当しているCRMは社会の変化に伴い、どんどん形を変えている分野だと思っているので、今までの成功体験を重ねて、新たな挑戦を繰り返して行きたいと思います。

池田 実由
ブランド企画部
ソーシャルコミュニケーションプロデューサー



数ある企業さまの中から選んでいただき、こうして素晴らしい賞をいただけて、とてもうれしく思っております。本当にありがとうございます。「楽しそうに働いてるね」「イキイキしてる」とおっしゃっていただけるのは、これまでたくさんのお客様が支えて応援してくださり、また、ビジネスパートナーさまが同じ思いをもって進んでくださっているからこそです。私たちだけでできることは少ないですが、周りの方々のお力があって、いまの“活躍できる環境”があります。そしてもう1つ、一緒に働くスタッフが試行錯誤しながらも、それぞれの「ていねい」を深めて表現していることも、この賞をいただいた理由になっていれましょうと思います。私たちに関わってくださる方々から、日々たくさんのやさしさを受け取っているからこそ、これからも1つ1つのお仕事に向き合って、お返ししていきたいと思います。

株式会社生活総合サービス

創業1997年、今年で創業23年目を迎えた株式会社生活総合サービスは、『頑張る女性を応援したい』というコンセプトのもと、女性に向けて元気とキレイを届ける健康食品や化粧品の通販ブランド「ていねい通販」を運営。「1日でも長いお付き合い」というブランドポリシーのもとお客様との関係作りに強みを持ち、定期購買の継続率は94%を誇っている。自分の近くの人から大切にしていくことが結果としてお客様を一番大切に出来る、という考えから「お客様よりも社員を大切に」という価値基準を掲げている。

ていねい通販 公式ホームページ : <https://www.teinei.co.jp/>
すっぽん小町 : <https://www.teinei.co.jp/item/komachi/>
公式Instagram(@official_teinei) : https://www.instagram.com/official_teinei/