

販売総数2,000万袋突破*のサプリ『すっぽん小町』を提供するていねい通販

「ていねいは、世界をめぐる」プロジェクト

& 新企業ステートメント発表

～第一弾は、感謝の気持ちを届ける“贈れる物語”を11月初旬にローンチ予定～

「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、自分たちが大切にしている価値観「やさしさの連鎖」をより体現するべく「ていねいは、世界をめぐる」プロジェクトを始動することをここにお知らせします。

*2020年9月時点



効率よりも、やさしさを優先しよう。
という社長がいます。
購入をやめたお客さまと、
その後も仲良くしているスタッフがいます。
売上より、目の前のお客さまを大切にしたい。
と思う社員がいます。
本当なの？と疑われます。
きれいごとだと笑われます。
けれど、私たちは、
このやり方を続けていきたい。
誰かのやさしさは、
また他の誰かをやさしくし、
誰かのていねいは、
また他の誰かをていねいにする。
それはやがて、めぐりめぐって、
世界をちよっと幸せにすると思っから。

ていねいは、
世界をめぐる。

ていねい通販

ていねい通販の特徴を挙げるならば、**顧客との関係性の強さ**があります。実際に、19万人いる定期顧客の継続率が90%を超えていることはその証明と言えます。ただそれはいわゆるマーケティングという活動ではなく、一人一人のお客様を大切にする文化から生まれた取り組みによって実現しています。たとえば、毎日100通にも及ぶお客様からいただくお手紙をスタッフ全員で一通一通に返信したり、予算1億円以上を投資して、お客様の誕生日当日にプレゼントをお届けするなどがあります。そのためどうしても印象として「お客様第一主義」の会社という印象があるのですが、内実は全く逆の価値観を持った会社です。

「お客様第一主義」と全く逆の価値観とは、その表現通り**「お客様よりも社員を大切にする」**ということです。もちろんそれはお客様をないがしろにしているというものではなく、自分や家族、仲間を犠牲にして届けられるものには限界があると思っていて、社員を大切にするからこそ、お客様に全力で向き合えて、長くて深い関係性作りが出来るのだと思っています。

自分たちの心のコップが満たされてこそ、隣の人にやさしさが届けられます。そして、それを続けることで隣の人の心のコップも満たされて、さらに隣の人にやさしさが届いていく。このシャンパンタワーのような連鎖を私たちは**「やさしさの連鎖」**と呼んでいます。

今回のプロジェクトは、この「やさしさの連鎖」を今までよりも広く届けるためであり、ステートメントには、私たちの覚悟を込めました。

新ステートメント「ていねいは、世界をめぐる」

効率よりも、やさしさを優先しよう。
という社長がいます。
購入をやめたお客様と、
その後も仲良くしているスタッフがいます。
売上より、目の前のお客様を大切にしたい。
と思う社員がいます。

本当なの？と疑われます。
きれいごとだと笑われます。
けれど、私たちは、このやり方を続けていきたい。

誰かのやさしさは、また他の誰かをやさしくし、
誰かのていねいは、また他の誰かをていねいにする。
それはやがて、めぐりめぐって
世界をちょっと幸せにするとと思うから。

ていねいは、世界をめぐる。

今後のプロジェクト予定

このステートメントを機に、今までの健康食品・化粧品のEC事業領域や女性を中心とした販売ターゲットに留まらないアクションによって「ていねいは、世界をめぐる」を実現していきます。

現在、4つのプロジェクトを予定しており、11月～来年の1月にかけて各リリースにてお知らせいたします。

1. 「ありがとう」を伝えるきっかけに。「贈れる物語」サービス始動

感謝を伝えたい相手に合った物語を選んで、メッセージと一緒に送ることができる無料のメッセージギフトサービス。現在の人間関係において、感謝の気持ちを持つことが足りていないのではなく、感謝を伝える機会が少ないことが問題なのではないかという仮説のもと企画しました。言えずにいる感謝の気持ちをちゃんと伝えるきっかけとなるようなサービスを目指します。

2. 「おめでとう」を伝えるきっかけに。「オンライン誕生日会ガイド」制作

お客様やスタッフの特別な日と一緒に大切にしたいと、誕生日という日をお祝いしてきた私たちですが、コロナ禍において誕生日会の開催が困難となり、もどかしさを感じていました。そんな中、自分たちでオンラインでの開催を試みた結果、想像以上に素敵な場となりました。この経験はきっと他の人にも価値になると考えた結果、オンライン誕生日会のプログラムや運営方法をまとめたガイドブックを制作することを決めました。オンライン誕生日会という場によって「おめでとう」を伝える機会が増えることを願っています。

3. 「おもいで繋がる」会社を目指して。「ブランドムービー」を全国でCM展開

単品通販業界では、商品の利点を謳って顧客獲得を目指すのが当たり前ですが、それだけだと商品の利点を享受できる人とは繋がることが出来ません。今後は自分たちの価値観を軸においたブランドムービーによって、今までとは違う出会いを創造していきます。また今いるお客様にとっても、ていねい通販のおもいに触れていただくことで、今より一層深く繋がれると考えています。

4. 「おもいを実現する」仲間さがし。採用向け「ビジョンムービー」を制作

一緒に働く仲間を探す採用活動において、ミスマッチがお互いにとって一番良くありません。そのため求職者の方々には、働き方や待遇だけではなく、ていねい通販のおもいも知ってもらった上で判断してもらう必要があります。その際に、言葉だけでどれだけ上手く伝えたとしても心を動かすことが出来なかったり、誤解が生じるということが起こりえます。そのため映像と音楽の力を借りることで、より一層深くマッチした仲間と出会い「ていねいは、世界をめぐる」の実現に近づけていきます。

プロジェクトリーダー コメント

ていねい通販は創業から23年という月日の中で、少しずつ規模も大きくなり、おかげさまで多くのお客様にご利用いただけるようになりました。その中で、自分たちの根幹ともいえる「やさしさの連鎖」について発信する機会も増え、大切に育ててきたこの価値観が想像以上に今の社会にとって必要とされているという体感を持つようになりました。

正直今までは、自分たちの事業でいっぱいでした。むしろそれでも至らないことばかりです。ただ、積み重ねてきた年月の中で、自分たちが大切にしてきた価値観を「イネ♪」とってくださるお客様やビジネスパートナー様との出会いがあり、その出会いを育むことで素敵な関係を築くことができ、ここまでこれたことも事実です。だからこそ、今までより、もう半歩先の人たちにも何かできないかを考えた結論がこの「ていねいは世界をめぐる」プロジェクトです。

半歩先を「社会」と呼ぶことや「世界」と呼ぶことは大袈裟でおこがましいかもしれませんが、この半歩こそがその先の社会や世界を良くすることに繋がっていく確かな一歩だと考えています。

ていねい通販が今回選んだアクションはすべて経済合理性を欠いたものだと重々承知です。ステートメントにもあるように「キレイゴト」と評されることもあるとは思いますが、信じてやり続けた先に自分たちが見たい景色があると信じてみようと思います。

そして、それがどれだけ本気かは今回のプロジェクトパートナーに「The Breakthrough Company GO」さんを選んだことで伝わるのではないのでしょうか。アクションすることを決めた時に、三浦さん率いる「The Breakthrough Company GO」さんが今まで数々の企業と起こしてきた「ブランドソーシャライズ」を自分たちもという思いでお願いすることにしました。最初は怖かったですが（笑）、親身になって私たちていねい通販の価値観を掘り下げていただき紡いでくださったステートメントは私たちの宝物といえます。

すべてのアクションに愛を込めたので、ぜひ期待してリリースをお待ちください。

ていねい通販
戸田 良輝



戸田 良輝 | 「ていねいは、世界をめぐる」プロジェクトリーダー / 採用責任者

1986年兵庫県生まれ。2010年、生活総合サービスに新卒2期生として入社。2013年に経営管理部を立ち上げ採用責任者となる。その後、CRM（レポートマーケティング）の責任者、コールセンター責任者など、多岐に渡る部門を担当。現在ではていねい通販のブランドマネジメントと採用領域の責任者を担当。

「ていねいは、世界をめぐる」プロジェクト スタッフリスト

ていねい通販
戸田 良輝
濱本 拓人
村尾 梨香
三好 克明
川本 紗矢香

The Breakthrough Company GO
こやま 淳子 (Creative Director/Copywriter)
小川 貴之 (Art Director)
岩本 州司 (Business Producer)
大木 昌哉 (Business Producer Associate)

株式会社ブラチナム
森本 舞香 (PR Producer)
笹田 歩花 (PR Producer Associate)
西岡 皇人 (PR Consultant)
石川 友紀乃 (PR Consultant)

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89%を誇っている。ただし、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「お客様よりも社員が大事」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/

- 所在地：〒550-0004 大阪市西区靱本町2-3-2 なにわ筋本町MIDビル6F
- 代表者：代表取締役社長 古賀 淳一
- WEBサイト： <https://www.teinei.co.jp/>
- 事業概要：健康食品・化粧品等の通信販売業
- 設立年月日：1997年6月17日