

報道関係各位

2018年4月13日
株式会社ナック／東証一部 9788

クリクラがさらなるサービス品質向上に向け始動 「サービス品質向上宣言」

安心・安全なおいしい宅配水「クリクラ」を提供する、株式会社ナック（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：吉村 寛）は、2018年4月より顧客サービス向上によるブランド強化を目的に「サービス品質向上宣言」を始動いたしました。



◆スローガン

ACTION ～笑顔をもっと。親切をもっと。品質をもっと。～

◆「サービス品質向上宣言」について

クリクラは、お客様の声を聞きながらニーズに合わせたサービスを実施していくことをブランドの根底に据えてきました。より、その展開を強化していくために、直営・加盟店を含めたチェーン全体で横断的なプロジェクトを発足、お客様のために努めてまいります。

◆概要

お客様へのさらなるサービス品質向上を目指すため、次の4つのカテゴリーに取り組みます。また、4つのカテゴリーの実行により、積極的な顧客の新規獲得の礎にまいります。

①安心感

品質基準、チェックの仕組みを見直し、さらなる丁寧なサービスの実施。他

②正確性

お客様との約束を守り、お問い合わせに正確に答えられる仕組みやシステムの整備。他

③好印象

スタッフへの研修実施による、あいさつ・笑顔、アピランスのチェック強化。他

④柔軟性

10月1日（月）を目処に、平日夜間配送や土日配送の実施。他
※一部エリア除く

Press Release

◆キャラクターについて

イメージキャラクターである、「クレヨンしんちゃん」の野原家がクリクラの制服を着用し品質向上のサポートをいたします。



-概要-

◆クリクラは3つの「No.1」を獲得しました

「7年連続 お客様満足度 No.1」※1

「6年連続 宅配水市場 売上高シェア No.1」※2

「たまひよ赤ちゃんグッズ大賞 2018 RO水ウォーターサーバー部門 1位」※3

※1) 2017年12月 (株) ライフメディア調べ「宅配水に関する調査」

※2) 2011年度～2016年度宅配水市場 販売金額ベース (株) 矢野経済研究所調べ (2018年3月現在)

※3) たまひよ赤ちゃんグッズ大賞とは、たまごクラブ・ひよこクラブ2018年3月号に掲載のランキング結果です。

【調査方法】web調査 【対象者】全国の生後0ヶ月～1才6ヶ月のお子様を持つ、たまひよ読者ママ2000人

■ クリクラについて <http://www.crecla.jp/>

6年連続宅配水市場売上高シェアNo.1※の「クリクラ」は、2002年に当社の新たな事業としてスタートし、現在約49万軒に出荷しております。事業開始以来、「安心・安全・便利」を理念に、業界に先駆けてHACCP認証やエコマークの取得など、製品の安全性を第一に考えると共に、サーバーメンテナンスの義務化にもいち早く取り組み、毎日飲む水を「安心・安全・便利」にお届けできるよう努めてまいりました。2015年4月に、宅配水業界初の巨大ミュージアムを開設、同時に業界最大規模の全自動生産を実現した本庄工場（埼玉県本庄市）も開設しました。

※2011～2016年度宅配水市場 販売金額ベース 株式会社矢野経済研究所調べ 2018年3月現在

■株式会社ナック 会社概要 <http://www.nacoo.com/>

社 名 : 株式会社ナック
 設 立 年 : 昭和46年5月20日
 資 本 金 : 40億円
 代 表 者 : 吉村寛
 社 員 数 : 連結2,014名 (平成27年9月末現在)
 株 式 上 場 : 平成11年10月 東証一部上場 (証券取引コード9788)
 本 社 所 在 地 : 東京都新宿区西新宿1-25-1 新宿センタービル42階
 電 話 番 号 : 03-3346-2111 (代表)



◆【本件に関するお問い合わせ先】
 株式会社ナック IR・広報室 南里
 電話：03-3346-2870 FAX：03-3348-4311
 e-mail: irpr@nacoo.com