

第11章

1. 解答例：ドモホルンリンクル

ドモホルンリンクルは再春館製薬所が製造・販売している通信販売専門の化粧品である。日本で初めて基礎化粧品にコラーゲンを配合した。

ドモホルンリンクルは以前、一方的な電話セールスなどで「しつこい」「こんな勧誘やめて」とクレームを受け、1993年には返品が山ができた。そこで3ヶ月間電話勧誘をやめ、徹底して顧客の声に耳を傾けるように、社員教育の徹底やお客様満足室の設置などの改革を行った。当時を忘れないように、本社には返品された商品を展示したりしていた。

無理な勧誘はせず、顧客の声に耳を傾けるようにしたことで、信頼を獲得していった。ドモホルンリンクルは必ず無料のお試しセットを使用してから、購入するという手順を踏む。CMでは、お試しセットで合わなければ買わなくて良いということをストレートに表現している。

2. 解答例：花王メリット

1990年代前半：石田ゆり子をメインに、20代OLのシャンプーのイメージ

1990年代後半：母と娘のシャンプー

2000年代：父・母・息子・娘の家族シャンプー

2010年代：幼い子どもを持つ若い母親のためのシャンプー