

第3回 食の安全・信頼に関する新たな知見の蓄積勉強会
～ ソーシャルメディアと消費者とのコミュニケーション ～

花王生活者コミュニケーションセンター ソーシャルメディアを活用した 能動的生活者支援の取り組み

2017.9.20.
花王株式会社
生活者コミュニケーションセンター



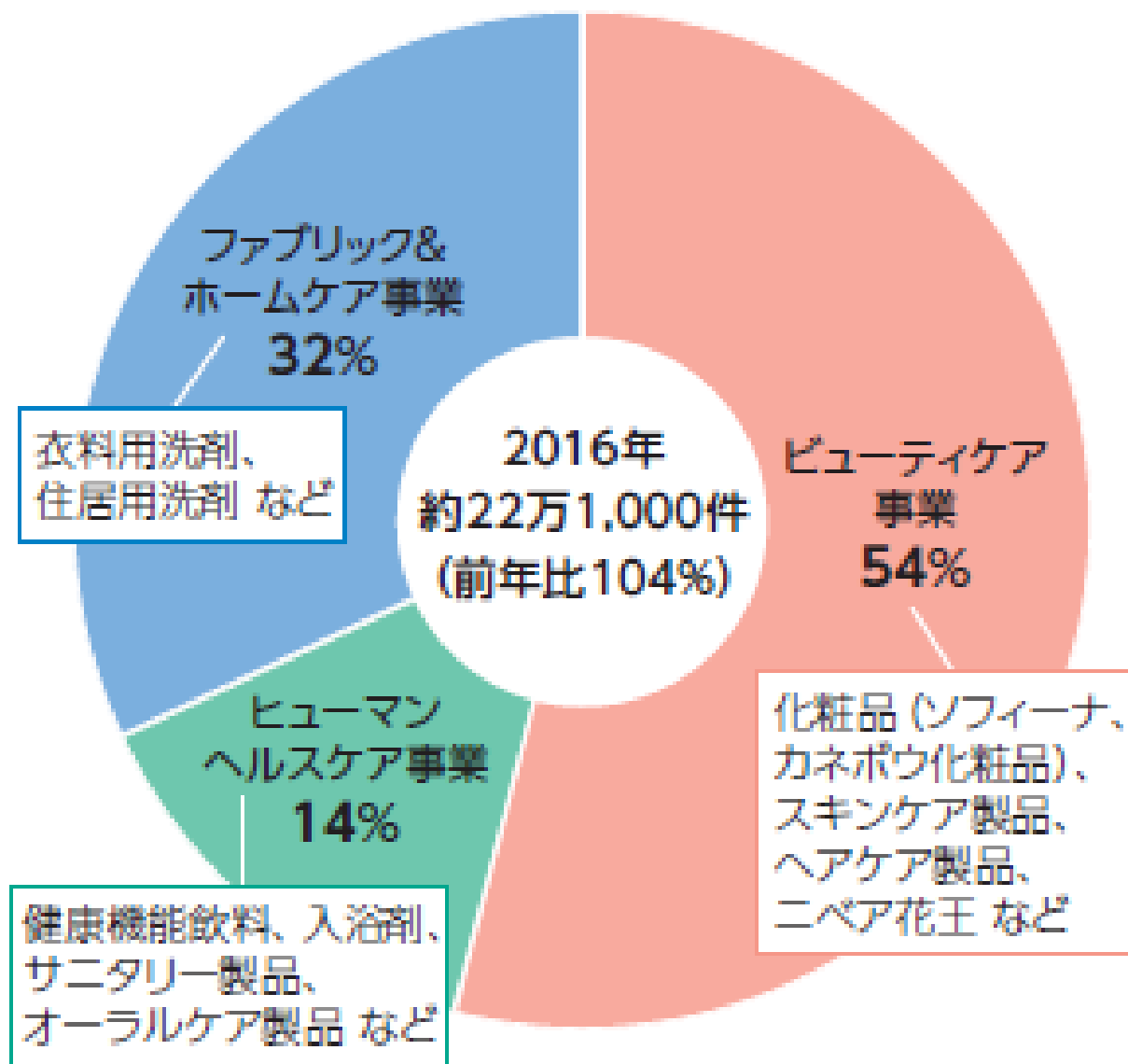


わたし

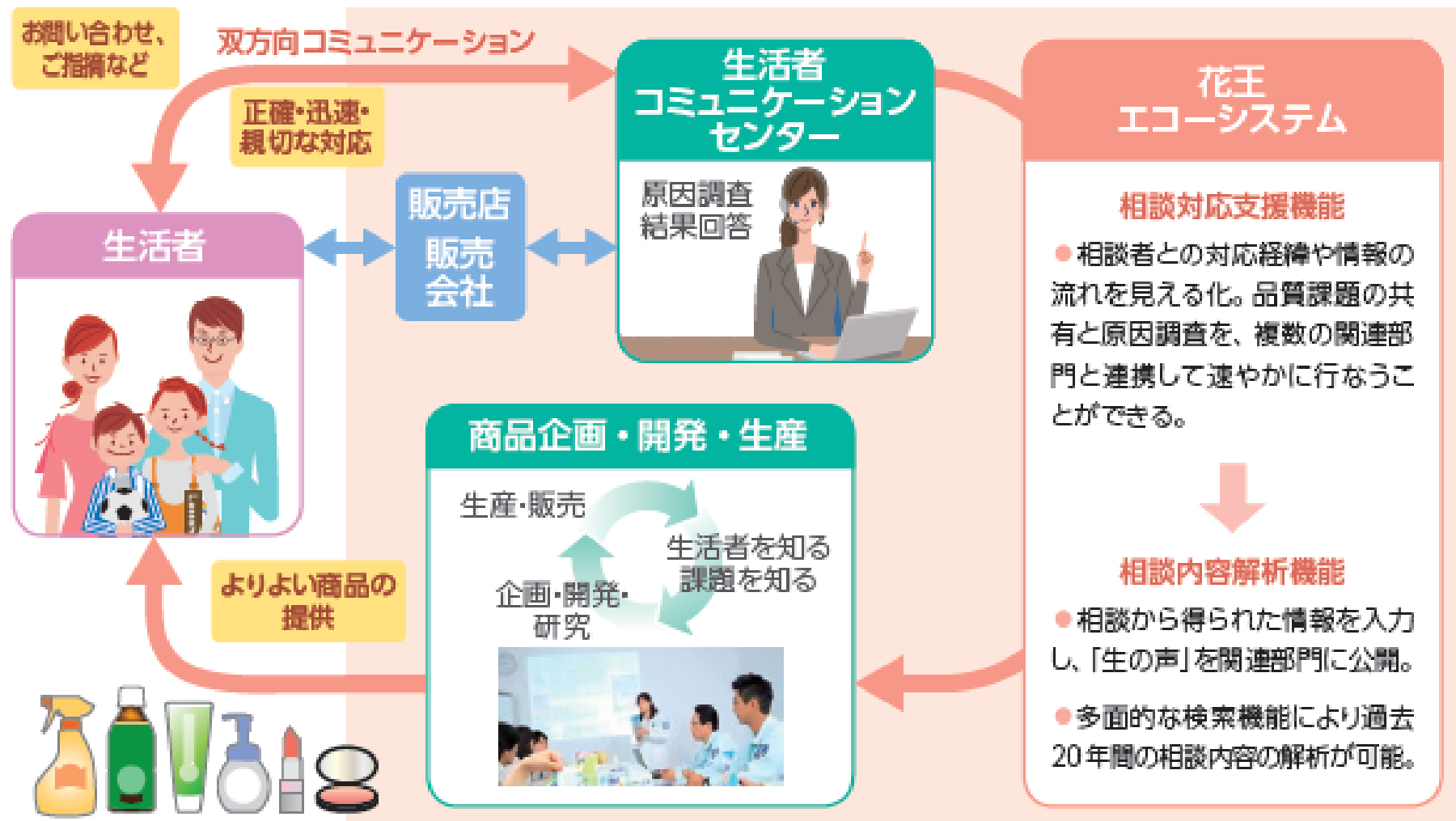


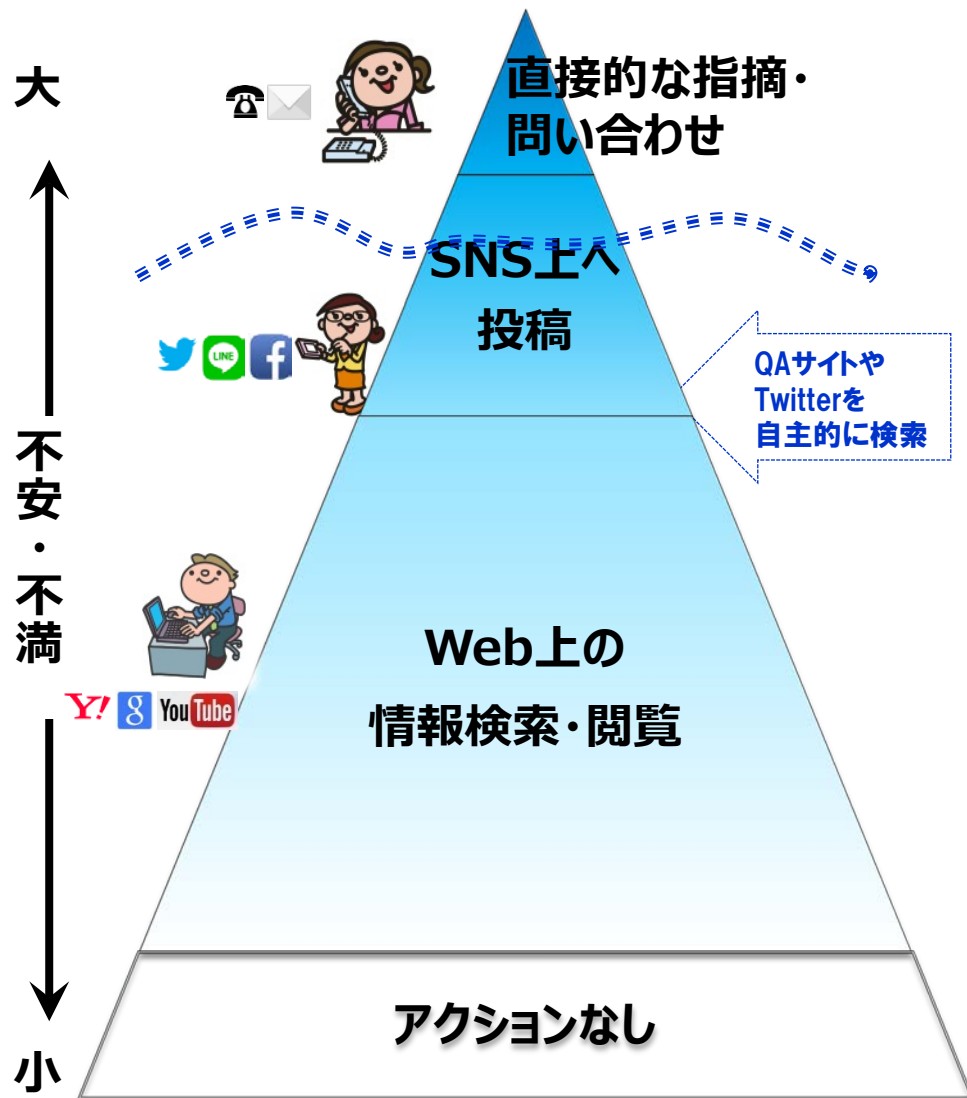
生活者

お客さま（生活者）と直接接する



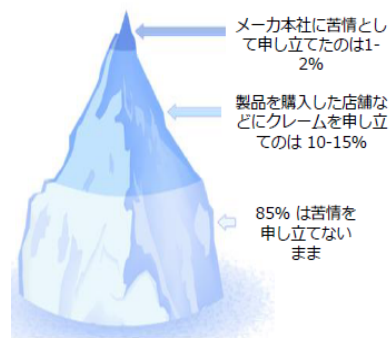
生活者の声を“よきモノづくり”に活かす仕組み





『アクティブサポート』

「グッドマンの法則 1」
実際にトラブルを体験した消費者は…



Proprietary © 2013 CCMC

参考) グッドマンの法則

実際にトラブルを経験した消費者の85%は苦情を申し立てない

国内最大のQ&Aサイト

Yahoo!知恵袋データ（12周年）

質問総数：1億7千万件 回答総数：4億3千万件 利用登録数：4千万件

YAHOO! 知恵袋
JAPAN

トップ	カテゴリ	ランキング	専門家	企業公式	Q&A一覧	回答コーナー	今すぐ利用登録
キーワードで探す		Q&A ▼	検索	+ 条件指定	Q 質問・相談		知恵ノートを書く

ちょっとした
ふとした
疑問

気軽に“質問”してみよう!

全角5文字以上入力してください

役に立つQ&Aを見る

[質問する](#)

解決済みのQ&A

数Ⅲの問題です。教えてください。曲線 $y=2x^2(0 \leq y \leq 4)$ をy軸の周りに一回転し...

亜南極水ってどういうものですか。

企業公式アカウント一覧

21社 | 2017/09/06更新



Yahoo!知恵袋で商品やサービスに関する質問や、専門分野に関する質問に回答している企業の紹介ページです。画像や企業名をクリックして企業の回答やサポート情報などがご覧いただけます。



花王公式サポート

生活のお悩みを解決するためのお手伝いをさせていただきます。

回答 3,483件 ベストアンサー率 94%

こんにちは。花王公式サポートのお洗濯担当です。フレアフレグランスAYUS（ア...



ソニーマーケティング株式会社

ソニー製品の使い方に関する疑問にお答えします。

回答 2,732件 ベストアンサー率 86%

ソニーのウォークマンサポート担当です。ウォークマンをご愛用いただき、ありが...



okumura64

奥村防虫科学株式会社

虫でお困りの際はリクエストください。不安を解消し安心をお届けします。

回答 1,341件 ベストアンサー率 92%

殺虫剤のご質問に回答させていただきます。カーバメート系とカルバメート系のいずれ



Z会カスタマーサポート

Z会の通信教育サービスについてサポートさせていただきます。

回答 777件 ベストアンサー率 95%

医療系小論文講座についてのお問い合わせですね。Z会カスタマーセンターがお答...



デル カスタマーサポート

デル製品に関する質問にお答えします！！

回答 933件 ベストアンサー率 61%

こんにちは、デル カスタマーサポートです。Inspiron One 2020をご利用いただき...



ZOZOTOWNサポート

ZOZOTOWNカスタマーサポートセンター公式アカウントです。

回答 427件 ベストアンサー率 75%

ZOZOTOWNカスタマーサポートセンター太田です。このたびはZOZOTOWNをご利用いた...

日々 1,000件ほどの質問をパトロール

花王製品の疑問探索 → 「花王」「ブランド名」でキーワード検索
生活の困りごと探索 → 「カテゴリー」で検索

■ キーワード検索



『花王』
『(ブランド名)』

アジエンス、アタック、アルブラン、8x4、
エスト、エッセンシャル、

⋮
⋮
⋮

リーゼ、リセッシュ、ロリエ

花王50ブランド

■ 花王関連14カテゴリーを検索



製品Q&A

製品名から探す

カテゴリから探す

←製品Q&Aトップへ

関連カテゴリのQ&A

フェイスクケア製品

- 洗顔料
- 化粧水・乳液・クリーム
- 日やけ止め〔顔用〕

ボディケア製品

- ボディケア
- 日やけ止め〔顔・からだ用〕

ニベア ブランドサイト



THE WORLD OF NIVEA
ニベアおよびニベアメンの製品や歴史、キャンペーン情報などをご紹介します。



ニベアに関するQ&A

ニベアサン共通

- 「ニベアサン」シリーズに使われている紫外線防止剤の種類は？
- 「ニベアサン」シリーズの日やけ止めの落とし方は？
- 今年買った日やけ止めが残ってしまったけれど、来年の夏にまた使えるの？
- 紫外線対策は一年中必要なの？
- 衣類についてしまったのですが、落とし方は？
- 使用後、着ていた衣類を塩素系漂白剤で漂白したら、衿や袖がピンク色に変色（着色）してしまったのですが？

ニベアサン プロテクトウォータージェル こども用

- 赤ちゃんには、いつごろから「ニベアサン プロテクトウォータージェル こども用」が使えるの？

ニベアクリーム

- 「ニベアクリーム」のチューブと缶の中身は同じなの？
- 「ニベアクリーム」の缶についているシールははがして使うの？

Yahoo!知恵袋の
「ニベアフォト缶イベントの開催
場所を知りたい」という投稿の
閲覧数が増加



●花王HPの
『最近多いお問い合わせ』欄に

ニベアのオリジナルフォト缶
イベントについて教えて

を掲載しイベント事務局を案内

●電話相談でも同様に対応

花王が回答しない質問も、回答内容や
閲覧数の伸びから関心の高さを捉え、
消費者相談対応やマーケティング、
リスク対応などに活用しています

お問い合わせ

花王の生活者コミュニケーションセンター 消費者相談室では、
お客様からの声を直接うかがい、よきモノづくりに反映しています。

▶生活者コミュニケーションセンターのご案内

花王製品（家庭用品、化粧品）に
関するお問い合わせ

年末年始休業のお知らせ

花王製品に関するお問い合わせ窓口は、2016年
12月29日（木）正午から翌月1月4日（水）ま
で休業とさせていただきます。12月29日（木）
正午以降にいただいたeメールでのお問い合
わせには、1月5日（木）以降に順次対応いたし
ます。どうぞよろしくお願いいたします。

<休業期間中の緊急対応について>

製品の誤飲・誤食や、製品が目に入ったなど、
緊急の場合は、すぐに医療機関にご相談いた
だくか、下記の花王緊急受付センターにお電話
ください。

花王緊急受付センター
（電話03-5953-9700）

なお、応急処置の方法は下記の**応急処置SOS**
サイトをご覧ください。
> **応急処置SOS**

お電話

受付時間9:00～17:00（土曜・日曜・祝日を除く）

お問い合わせいただく前に
お知らせ

- 製品の使い方動画をまとめてご案内しています。（青い文字をクリックしてください）（2016/04/15）
- 台所用漂白剤の誤飲を防ぐため、ご使用の際の食器や調理器具の取り扱い注意点を掲載しました。（2015/12/01）
- 手話でのご相談を始めました。
手話通訳を株式会社ShuRiに委託しています。
（2015/10/20）
- 応急処置SOS、製品カタログ、製品Q&Aはモバイル版も公開しております。
- 花王グループの新たな化粧品安全基準を策定しました。
（2014/04/21）
- エコナに関する大切なお知らせ

Q&Aやトラブル解決法

製品Q&A

製品Q&A
花王製品について、お客様からよくいただくご質問にお答えします。

最近多いお問い合わせ

- ニベアのオリジナルフォト缶イベントについて教えて
- 「ビオレ」泡ハンドソープに絵画刺のトリクロサンは使われていますか？

The logo for Kao, featuring the word "Kao" in a bold, teal-colored, sans-serif typeface. The letters are closely spaced, and the overall design is clean and modern.

Kao

Enriching lives, in harmony with nature.