

# さらなる顧客満足追求へ

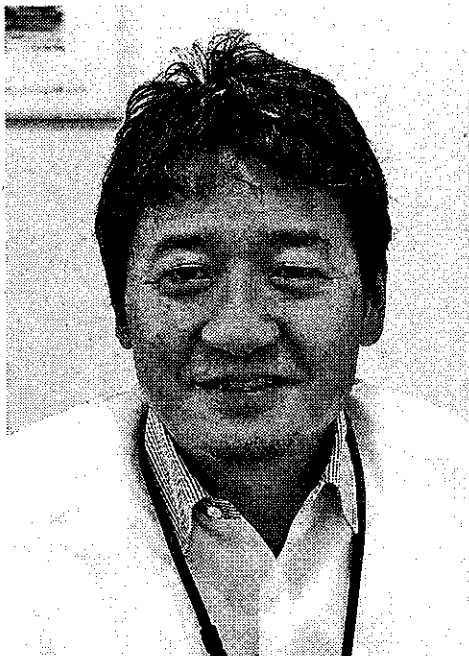
## 井田勝康・マーナーコスメチックス社長語る

# 一般受託製造産業欄

## 社員のスキルアップ奨励

### 化粧品検定1級 営業力を強化 合格者40人超に

化粧品OEMの有力メーカーであるマーナーコスメチックスの井田勝康社長は10月19日、千葉県市川市の本社で本紙のインタビューに応じ、同社の近況や、新たな取り組み、今後の展開などを縦横に語った(聞き手は川口副編集長)。



「社員には今回の検定に向けた勉強で得た知識と自信を持って細部まで営業層を一段高めてもらいたい」と語る井田社長。

## 「ハラルール」インバウンドにも注力

「今期の業績推移は、」  
「当社は8月期決算で、」  
「今期は三本柱のOEM、N」  
「B(自社ブランド)、輸入」  
「代行が全体的に好調で、業」  
「績が良かった。昨年を上回」

「必要の高まりが貢献してい」

「貴社は昨年6月、く」  
「りてま高野藤沢工場(宮崎手」  
「県)で日本製化粧品OEMのイ」  
「ラム圏社会での製品製造販

「今年5月、ハラルール認」  
「シヤンブーを国内で発売し」  
「た。イスラム圏からの観光」  
「客をターゲットに、訪日外」  
「国人が多く集まる販路で展」  
「開をスタート、手応えを感」  
「じている。ハラル化粧品に」  
「ついてはOEMのご依頼も」  
「数多く頂いており、また、」  
「11月25-26日に千葉の幕張」  
「メッセで行われるシヤンブ」  
「ハラルールエキスポ2015」  
「に出展する予定です」

「貴社は先ごろ、日本」  
「化粧品検定1級(上級)合」  
「格者が会社全体の3分の1」  
「になったことを発表した。

「試験を主催する日本化」  
「粧品検定協会に依頼し、今

年9月16日に本社と相手の工場のか所で試験を実施したところ、受験した23人全員が新たに1級に合格。その結果、社長以下、全社1級の合格者は40以上となった。受験した社員はかなり緊張したようで、特に肩書きがある立場の社員は絶対合格しなければと相当なプレッシャーがあったよ

「もちろん、OEM、N Bを含めた化粧品メーカーとして、資格取得が会社としてのPRになればと考えている。ただ、やはり一番の目的は社員の教育・スキルアップであり、それは最終的により一層の顧客満足表現につながることを考えている。例えば今回の試験で、営業マンはOEM、自社ブ

「例えは今回の試験を機に、営業や商品企画等の担当者達が成分・処方等の技術的な知識を増やせたことで、研究開発サイドの意思疎通がより容易に行われるようになった。研究開発の人間にとっては当たり前の用語や知識・技法でも営業や商品企画の担当者が知らないことは社内でも意外にあったりする。今後はそうしたある種の障壁が軽減されることで、部門を超えたコミュニケーションがスムーズに行えるようになり、よりスピーディーな顧

「客対応が取れるようになる」と考えているし、得意先企業やエンドユーザーに対して、より正確かつ分かりやすく商品の特長などを伝えられるようになることを考えている。そうした実際に情報共有化するという部分と、もう一つはこれを機に営業や商品企画担当者が、実際の開発を体験する処まで行ければと考えている。営業もメーカーを振れなくてもいい、いわば、そうして得られたコンテンツ・経験値は、展示会や営業現場におけるディテールの説明で深みを生み出すと考えている」

うた(笑)」

「検定を主催する日本化粧品検定によれば、同検定は化粧品に関する知識のスペシャリストを育成するためである。会社として検定に取り組んだ目的は、

「ランド部門を問わず、全員が1級に合格している。今回の検定試験に向けた勉強で得られた知識と自信を持って、細部まで営業クオリティを高め、お客様の満足を一層高めてもらいたい。また、今回の検定を別の角度から見ると、会社として試験を行うと決めてから社内でのコミュニケーションが以前に増して活発化した。検定合格という共通の目的に向かうことで、社内

「醸成といった効用も感じている」

「今後、これらを中心