資料４

FANCL
正直品質。

ファンケルの定期お届けサービス「健康・得楽便」について

2017/12/20
株式会社　ファンケル

目次

FANCL
正直品質。

1. ファンケルについて
2. 定期お届けサービス「健康・得楽便」について
3. お客様へのご案内について
4. 品質向上への取り組みについて

1.ファンケルについて　企業概要

FANCL
正直品質。

ファンケルグループ 創業理念

正義感をもって
世の中の「不」を解消しよう

ファンケルグループ 経営理念

「もっと何かできるはず」

本　　社	横浜市中区山下町89-1
創　　業	1980年4月
資　本　金	10,795百万円
連結売上高	96,305百万円（2017年3月決算）
従業員数	1,278名 ※契約・パート社員含め 3,264名） (2017年3月時点)

スタンスメッセージ

正直品質。

お客さまと真正面から向き合い、
目の前のひとりひとりに嘘のないものを。
私たちはお客さまに本当に必要とされるものを
自ら考え、生み出し、
責任をもってお届けしていきます。

主要事業

化粧品事業

FANCL

栄養補助食品

FANCL ヘルスサイエンス

1.ファンケルについて

FANCL
正直品質。

「不」の解消の想いから生まれたファンケルオリジナルなサービス例をご紹介

【無期限返品・交換サービス】

不

- ご購入前に手に取れないのは不安・・・
- 商品が想像していたものと違った・・・

不の解消

お客様に安心してご使用いただくために、商品に満足いただけない場合には、開封後でも「無期限」、「返送料ファンケル負担」で責任をもって返品・交換を承るサービス。

返品交換でいただく声をきちんと聞き、次の商品開発に活かしています。

【置き場所指定お届けサービス】

不

＜ご不在＞
- 共働きで不在が多い
- 残業などで帰宅時間が読めない

＜ご在宅＞
- 赤ちゃんが寝ているのでチャイムを鳴らさないでほしい
- 介護をしていて目が離せない
- 体調を崩している

不の解消

お客様のご都合に合わせて、お客様のご指定の置き場所に受領印不要でお届けし、いつでもスムーズに受け取れるサービス。（1997年開始）
※宅配会社様の再配達の削減にも寄与。

・玄関前、宅配ボックスなど
　お客様がご指定の場所にお届け

・チャイム鳴らさない、受領印不要、
　商品紛失時はファンケルが負担

2.定期お届けサービス「健康・得楽便」について
①得楽便誕生の背景

FANCL
正直品質。

【健康食品事業のミッション】

お客様一人ひとりの**「グッドエイジング（一生涯、心身ともに健康で生きること）の実現」**を目指し、商品・サービスを提供

【商品】

高齢化とふくれ上がる医療費の削減も見据え、
お客様の健康維持、増進のために、
科学的根拠のある商品の提供

【サービス】

一生涯ファンケルと繋がっていただき、
お客様の健康をサポートするサービスの提供

健康食品を継続したいけど、続けられるかが不安・・・

・摂り忘れてしまう・・・・

・継続するとなるとお金も気になる・・・

「不」の解消

1997年から定期サービスを開始 → 2014年9月から「健康・得楽便」開始

2.定期お届けサービス「健康・得楽便」について
②主な特長

FANCL
正直品質。

続けていただきやすい、お客様を想う３つのポイント

1

【お得】

お得で続けやすい

- 通常価格から最大15%OFF
- ポイント還元・利用も対象

2

【便利】

ご都合に合わせてお受取日を細かく設定することが可能

- 定期的にお届け
- 1か月、2か月、3か月のコース
- 15～120日のご希望の日数のサイクルコース
- **受領印不要の「置き場所指定お届けサービス」との併用も可能**

3

【安心】

変更・解約はいつでも可能
（電話・ネットで受付可）

- **「無期限返品・交換サービス」も対象**

＜参考＞ファンケル　売上推移

FANCL
正直品質。

	2015/3期 通期実績	2016/3期 通期実績	2017/3期 通期実績	2018/3期 通期計画
売上高	77,632	90,850	96,305	105,000
化粧品	47,471	55,016	56,926	63,300
栄養補助食品	23,285	28,612	32,085	34,800
その他	6,876	7,221	7,294	6,900
発芽米	2,372	2,604	2,490	2,250
青汁	2,679	2,757	2,711	2,600
営業利益	4,001	1,204	2,244	6,000
経常利益	4,283	1,421	2,385	6,100
当期純利益	2,301	522	5,146	4,000

3.お客様へのご案内について

FANCL
正直品質。

お客様との様々な接点で、**①定期であること　②いつでも返品・交換、変更、解約出来ること**　をご理解いただくことを意識してご案内している。

「健康・得楽便」のお申込み時

電話

- トーク内で必ず定期サービスであることをお伝えする

ネット

- 購入時の定期登録内容確認と規約の掲出
- ご利用ガイド

「健康・得楽便」の商品お届け時

商品お届け時

事前ご案内メール

- 事前にメール配信

【商品に同梱】

- 定期サービスであることを記載
- 明細書で次回お届け日記載
- ご利用ガイド

アフターフォロー

電話

ネット

- 電話だけではなく、ネットでも問合せや、登録変更・解約が可能

3.お客様へのご案内について

①「健康・得楽便」お申し込み時　＜電話＞

FANCL
正直品質。

トークスクリプトにも**「次回のお届け」**や**「定期的に商品が届くこと」**をしっかりお伝えするよう徹底

お電話でのトークの流れ

入電

オープニング　スクリプト

- ご挨拶
- お客様のご登録確認
- ご注文内容の確認

クロージング　スクリプト

- 定期登録内容のお伺い・確認
- **次回お届け日の確認**
- **定期的に商品が届くことをご案内**
- 御礼

切電

3.お客様へのご案内について

②「健康・得楽便」お申し込み時　＜ネット＞

FANCL
正直品質。

ネット申込みの最終確認画面にて、定期登録内容確認と規約の同意をとり、お客様との認識の違いをなくすようにしている。

ネット申し込みの
最終確認画面

【お届けコースや次回お届け内容確認欄】

「お届けコース」と「お届け年月日」

お届け情報 変更する	お届けコース	3カ月に1度のお届け
	お届け開始年月とお届け日	2018年 2月 15日よりお届け開始 ※２回目のお届けは2018年 5月 15日予定
	時間帯指定	指定なし

【規約と申込みボタン】

「定期お届けサービスご利用規約」をお読みください。
本規約は定期お届けサービスのご利用にあたって、お守りいただく規約です。必ず本規約をご一読のうえ、規約の内容をご了解ください。

定期お届けサービス「健康・得楽便」ご利用規約

定期お届けサービス「健康・得楽便（とくらくびん）」（以下「健康・得楽便」といいます）とは、株式会社ファンケル（以下「当社」といいます）が本規約に従って、お客様に対して、当社が指定する商品（以下「対象商品」といいます）を、ご登録内容に従い定期的に割引価格でお届けするサービスです。「健康・得楽便」のご利用に先立ち、本規約をお読みいただき、内容についてご同意されたうえで「健康・得楽便」をご利

ウィンドウ表示

1回だけクリックし、しばらくお待ちください。

規約に同意し申し込む

3.お客様へのご案内について

② ご利用ガイド、FAQ、規約　＜ネット＞

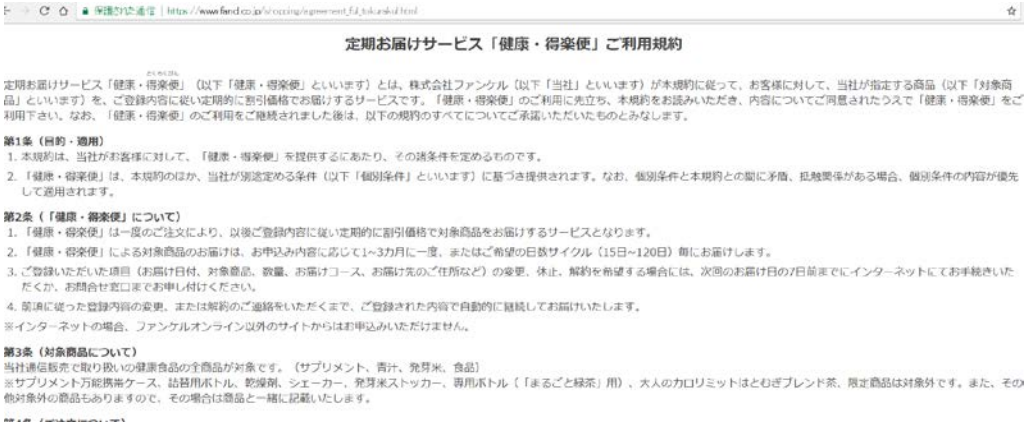
FANCL
正直品質。

ご利用ガイドやQA、利用規約を用意し、お客様の疑問に対してお調べしやすいようにしている。

「健康・得楽便」ご利用ガイド

FAQ

「健康・得楽便」ご利用規約



定期お届けサービス「健康・得楽便」ご利用規約

定期お届けサービス「健康・得楽便」（以下「健康・得楽便」といいます）とは、株式会社ファンケル（以下「当社」といいます）が本規約に従って、お客様に対して、当社が指定する商品（以下「対象商品」といいます）を、ご登録内容に従い定期的に割引価格でお届けするサービスです。「健康・得楽便」のご利用に先立ち、本規約をお読みいただき、内容についてご同意されたうえで「健康・得楽便」をご利用下さい。なお、「健康・得楽便」のご利用をご継続されました後は、以下の規約のすべてについてご承諾いただいたものとみなします。

第1条（目的・適用）

1. 本規約は、当社がお客様に対して、「健康・得楽便」を提供するにあたり、その諸条件を定めるものです。
2. 「健康・得楽便」は、本規約のほか、当社が別途定める条件（以下「個別条件」といいます）に基づき提供されます。なお、個別条件と本規約との間に矛盾、抵触関係がある場合、個別条件の内容が優先して適用されます。

第2条（「健康・得楽便」について）

1. 「健康・得楽便」は一度のご注文により、以後ご登録内容に従い定期的に割引価格で対象商品をお届けするサービスとなります。
2. 「健康・得楽便」による対象商品のお届けは、お申込み内容に応じて1~3カ月に一度、またはご希望の日数サイクル（15日~120日）毎にお届けします。
3. ご登録いただいた項目（お届け日付、対象商品、数量、お届けコース、お届け先のご住所など）の変更、休止、解約を希望する場合には、次回のお届け日の7日前までにインターネットにてお手続きいただくか、お問合せ窓口までお申し付けください。
4. 前項に従った登録内容の変更、または解約のご通知をいただくまで、ご登録された内容で自動的に継続してお届けいたします。

※インターネットの場合、ファンケルオンライン以外のサイトからはお申込みいただけません。

第3条（対象商品について）

当社通信販売で取り扱いの健康食品の全商品が対象です。（サプリメント、青汁、発芽米、食品）
※サプリメント万能携帯ケース、詰替用ボトル、乾燥剤、シェーカー、発芽米ストッカー、専用ボトル（「まるごと緑茶」用）、大人のカロリミットはとむぎブレンド茶、限定商品は対象外です。また、その他対象外の商品もありますので、その場合は商品と一緒に記載いたします。

3.お客様へのご案内について
③「健康・得楽便」商品お届け時　＜事前ご案内メール＞

FANCL
正直品質。

商品お届け10日前にお届け内容のご案内メールを送信

お届けとメールのご案内の流れ

お届け10日前
事前ご案内メール

商品お届けの2～5日前
出荷メール
※ファンケルから出荷したタイミング

商品お届け

【事前ご案内メール内容】

●●●●様

いつもファンケルをご愛用いただきまして、
まことにありがとうございます。
定期お届けサービス「健康・得楽便」の商品のお届け予定日が、
近づいてまいりましたのでお知らせいたします。

■■――――――――――――――――――――
●お届け予定日　:2017/02/24
－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－
・商品番号:5221-F1
・商品名:ビタミンC＆ビタミンP　30トクラク
・数量:1
・お届けサイクル:3ヶ月毎
－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－
――――――――――――――――――――

▼登録内容の変更について
次回のお届け内容の変更をご希望の場合は、
下記URLから6日前までに変更ください。

▼定期お届けサービス「健康・得楽便」登録内容確認・変更
https://www.fancl.co.jp/Shop/RegularInfo?base=tokuraku

※このメールはファンケルオンラインにご登録いただいているお客様にお送りしています。

ご不明な点などございましたら、下記お問合せ窓口までご連絡ください。

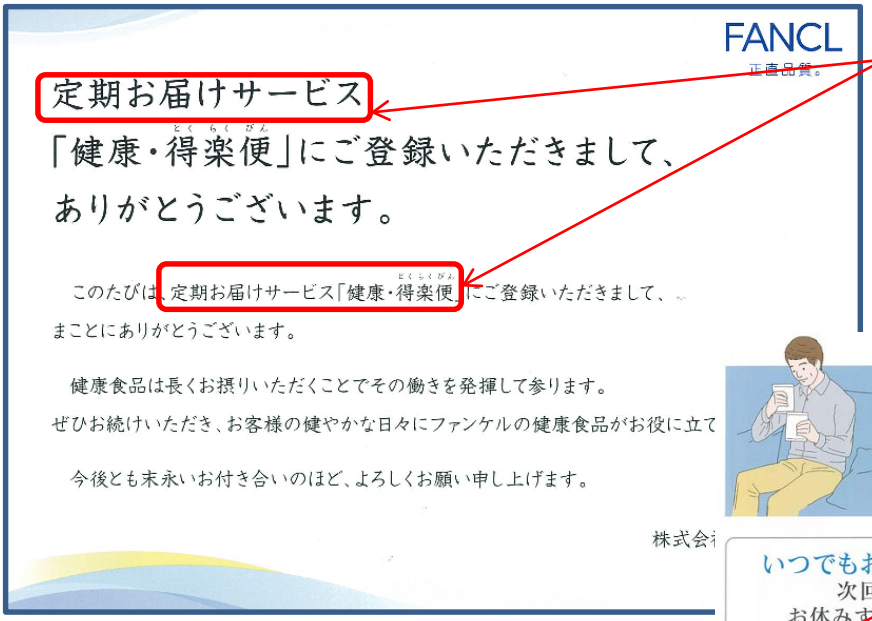
――――――――――――――――――――
株式会社ファンケル:http://www.fancl.co.jp/
◇メールでのお問合せ:※下記ページよりご質問をお選び下さい
http://www.fancl.co.jp/shopping/toiawase/index.html
◇お電話でのお問合せ:
0120-34-2222〈料金無料〉朝9時～夜9時
※オペレーターがご用件を承ります。
◇特定商取引法に基づく表記
http://www.fancl.co.jp/help/help_1_4.html
――――――――――――――――――――

3.お客様へのご案内について

④「健康・得楽便」商品お届け時　<商品同梱ツール>

FANCL
正直品質。

商品の初回届け時に**ガイドブックを同梱して定期お届けサービスの内容をご案内**


FANCL
正直品質。

定期お届けサービス

「健康・得楽便」にご登録いただきまして、
ありがとうございます。

このたびは、定期お届けサービス「健康・得楽便」にご登録いただきまして、
まことにありがとうございます。

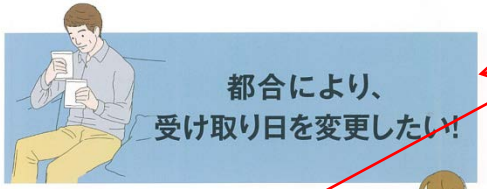
健康食品は長くお摂りいただくことでその働きを発揮して参ります。
ぜひお続けいただき、お客様の健やかな日々にファンケルの健康食品がお役に立て

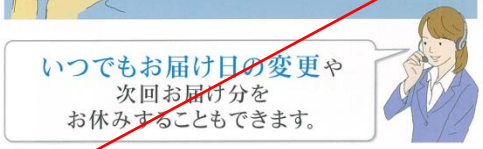
今後とも末永いお付き合いのほど、よろしくお願い申し上げます。

株式会

初回の商品お届け時のお手紙にて
定期であることをきちんとお伝え

ガイドブックにて、いつでも登録内容の確認や変更、
休止できることをご案内





「健康・得楽便」ご登録内容の確認・変更について
〈インターネット〉24時間受付／年中無休
www.fancl.co.jp/hteiki
*ご利用には、ファンケルオンラインのご登録が必要になります。
〈お問合せ窓口〉朝9時～夜9時
料金無料 0120-34-2222
*携帯電話・PHSからも料金無料でご利用いただけます。

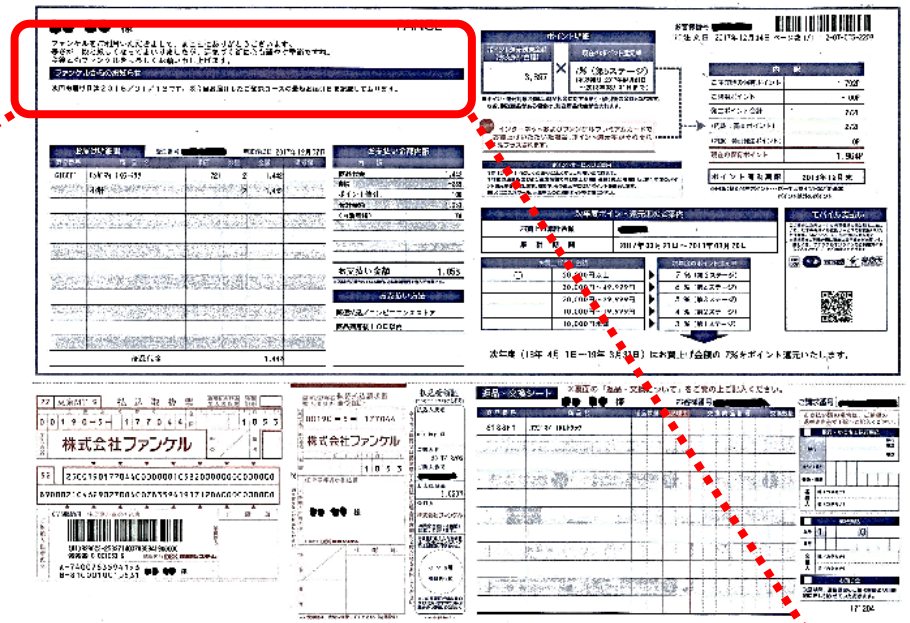
3.お客様へのご案内について

④「健康・得楽便」商品お届け時　＜明細書＞

FANCL
正直品質。

商品お届け明細書に次回お届けを記載し、**いつ届くのかを確認できるようにしている**

【商品お届け明細書】



次回お届け予定日を明細に記載してご案内

ファンケルをご利用いただきまして、まことにありがとうございます。
寒さが一段と厳しくなってまいりましたが、活気づく街に心も華やぐ季節ですね。
今後ともファンケルをよろしくお願い申し上げます。

ファンケルからのお知らせ

次回お届け日は２０１８／０１／１３です。※今回お届けしたご登録コースの最短お届け日を記載しております。

3.お客様へのご案内について

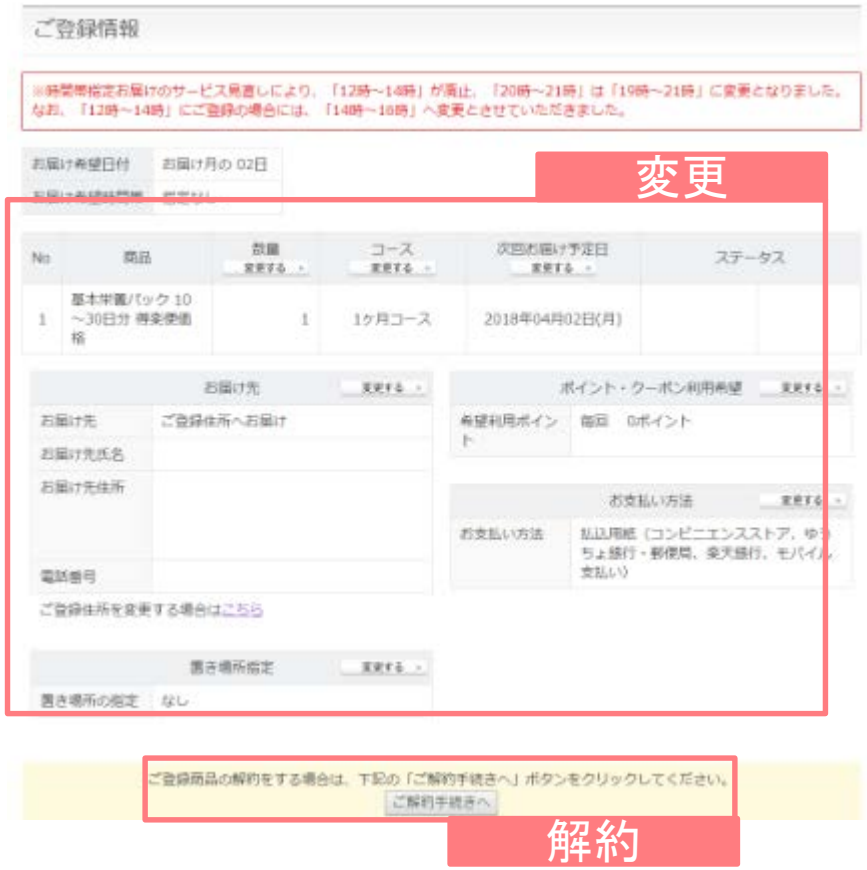
⑤アフターフォロー　<ネットでの登録内容確認・変更/解約>

FANCL
正直品質。

ネットで登録内容を**確認できるだけでなく、変更・解約もできるようにしている。**

ご登録内容確認画面

変更・解約画面

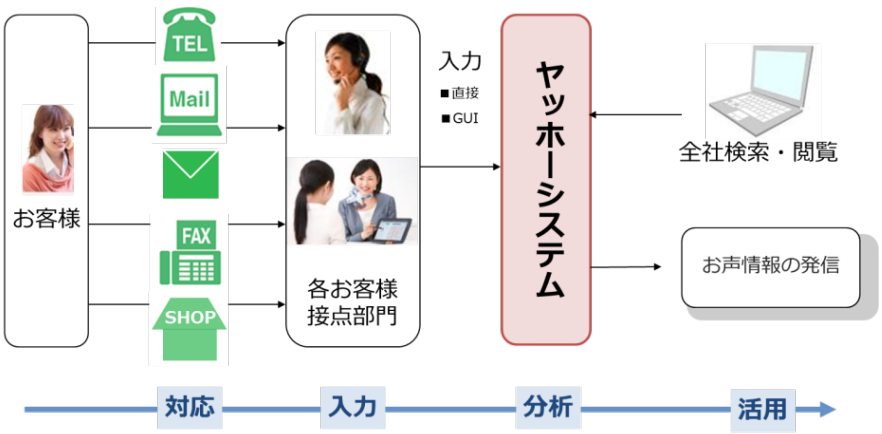


4.品質向上への取り組み

FANCL
正直品質。

お客様からのお声は「ヤッホーシステム」に集約し、毎週経営層が集まる会議や、トピックス配信などで全社で内容を共有し、改善策の検討、進捗確認を行っている。

【お客様の声収集～活用の仕組み】



【お客様の声の共有・検討・改善進捗確認】

① ウィークリーミーティング「お客様の声報告」

※経営層が集まり、お客様の声を確認し、課題やご要望に対して即決・実行していく仕組

目　的　：　ご要望に対する共有・対応
発　足　：　2004年4月
議　長　：　社長（事務局：お客様視点推進事務局）
出席者　：　役員、関連部署長
開　催　：　毎週月曜

② 週間トピックス

毎日お寄せいただくお客様のお声のうち、
共有すべきものを1週間単位で配信。
ご意見、ご要望の他、お喜びの声なども紹介。

FANCL GROUP