

事例) IKEUCHI ORGANIC : タオルメンテナンス

定期メンテで10年使えるタオルに育てる タオルメンテナンスサービス

オーガニックコットンのタオルを製造しているIKEUCHI ORGANIC（1953年に愛媛県今治市で創業）が、自社タオルのメンテナンスサービスを開始。IKEUCHIのタオルやタオルケットを送ると、今治本社工場にてタオルドクターと呼ばれる専門家の下、オリジナルのプログラムに沿ってメンテナンスが行われ、購入時の状態に極力近づけて戻してくれる。また、返却時にはメンテナンス時のタオルの状態や担当者からのメッセージを記載したお手入れカルテを同梱するなど、タオルを消耗品ではなく愛用品と捉えさせるサービス。サービス料は1枚8,500円と高額ではあるが、IKEUCHIのタオル自体が1万円以上の商品であることを鑑みると、新品を購入するよりは安価である。



IKEUCHI ORGANIC タオルクリニック完了報告書

商品名
オーガニックエアークラウドタオル 1枚
オーガニックエアークラウドプレミアムタオル1枚
オーガニック120フェイスタオル2枚

洗濯メンテナンス履歴
 漂白剤アトックス 漂白 その他
 塩素漂白剤 塩入れ
 漂白剤・漂白剤 漂白剤の入れ

乾燥メンテナンス履歴
1. ナイロン専用型洗剤（塩化ナトリウム・メチルアルコール）をつけおき（30分・40℃）
2. 上記をすすぎ水洗した後、乾燥機乾燥機（乾燥機乾燥機）で1回（120分・90℃）
3. 上記をすすぎ水洗した後、洗濯機乾燥機にて乾燥（15分・95℃）
4. たぶすすき4回、乾燥すすぎ5回でコンパイル
5. 脱水機、乾燥機にて乾燥

乾燥機からのメッセージ
この度はお申込みいただきありがとうございます。洗濯機のお手入れに注意して、乾燥機での乾燥機にかけたために洗濯機が乾燥機にしている状態を確認しました。お手元の乾燥機を確認してください。お手元の乾燥機が乾燥機を確認してください。お手元の乾燥機を確認してください。お手元の乾燥機を確認してください。

洗濯機メンテナンス
お申し込みの住所：〒790-0000 愛媛県今治市...
お申し込みの住所：〒790-0000 愛媛県今治市...
お申し込みの住所：〒790-0000 愛媛県今治市...

<https://www.ikeuchi.org/>

IKEUCHI ORGANIC

10年使えるタオルに育てる

消耗品ではなく愛用品へ。
タオルケアの大切さを実感していただきたい

タオルは消耗品として、購入から半年や一年が経つと、具合が悪くなるイメージがありませんか？
実は洗濯・乾燥・干し方など、メンテナンスの正しい方法で、むしろ状態がよくなるんです。

私たちの商品がお客様の暮らしに長く寄り添えるものになってほしい。
タオルメンテナンスサービスが、そうしたことを実感いただく機会になればいいと思っています。

ポイント

① カルテでIKEUCHIや商品への愛着を高める

返送時にタオルの状態や手入れ方法などのメッセージを記載したカルテを同梱することによって、IKEUCHIやタオルそのものへの愛着を高めさせている。

② 贈答先の客もファンとして囲い込む

タオルは贈答品として贈られることも多いが、貰い物のIKEUCHIのタオルであっても全てサービス対象としている。どのようなルートやインセンティブで接点を持った顧客に対してもファンとして囲い込むことが出来る施策である。