

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。



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。