

## お客様からの苦情への対応から学ぶ

おつまみ研究所は気づきを実践し、謙虚に仕事をして参ります

### 新商品登場



「つまみあご 63g」  
¥550 (税込価格¥594)  
人気商品「食べる焼とびうお」が食べやすいスティックタイプに！身をほぐしてシート状にし、1センチ幅にカット。味付け、風味はそのままにさらに食べやすくなりました！ラボでも人気上昇中！

### お客様からの苦情で襟を正すことが出来ました

先日、弊社商品の風味食感について、ネット掲載商品ページの表現と明らかに違うと苦情をいただきました。最初の段階でお客様の真意をしっかりとくみ取れず、開封後の返品はお受けできないと真意を確かめずに対応してしまったため、お叱りを受けました。その後、冒頭に記した苦情内容を把握でき、メーカーへの調査依頼と無条件返品を経て、調査結果を報告し、商品ページの改定と現商品の特徴を直接説明しご理解いただいた上で成約する接客に変更したところ、お客様から「誠意ある対応」とご評価いただき、今後もお客様でいてくださることにになりました。今回お客様からの苦情に対し、①誠意をもってお詫びする、②苦情内容とお客様の真意を徹底的にヒアリングする、③原因を調べ、事後対策を報告する、ことを全社で改めて共有いたしました。お客様から苦情で襟を正すことが出来ました。今後もおつまみ研究所は、気づきを実践し謙虚に仕事をしてまいります。



季節に合わせた言葉 (= 季語) があるように、おつまみにだって季節感があってもいい！ということで勝手に一句読んでみました。

### 季節をつまんで一句 おつまみ五七五

～今月の一句～

おつまみが  
美味しすぎて  
酒すすむ

詠み人 @ いかのよっちゃん

### 松江のお殿様から一言

旨い酒はうまいおつまみと一緒に食べてこそさらに美味しくなるもの。だからといって飲みすぎにはご注意ください！皆で楽しく乾杯！

### 季節の一句大募集中！

おつまみで一句読みたくなったらインスタへ！季節の俳句募集中！

旨くて楽しい

## おつまみ大喜利



今月のお題：『乾燥させたら大人気になった。どんな商品？』

みなさんこんにちは。司会のオツ研亭ハマ楽です。ドライフルーツが若い方にも大人気の様です。甘くて美味しいだけでなく、美容にも良いのだとか。最近ではアウトドアに持って行く方も多そうですね。そこで今回は皆さんに、自由な発想で「全く新しい乾燥おつまみ」を考えて頂きたい。

好きなものを乾燥させてみました！「ドライ寿司」

@ スルメくん

こんな宇宙食ありそうだよ！旨いかどうかは別にして！

若い世代に大人気！「ドライタピオカジュース」

@ ジャーキーくん

どんな形状になるのかは置いておいて笑 名前に「タピオカ」とつくだけで盛り上がりそう。ブームってすごい。

アツアツはドライで冷まして時短！「ドライおでん」

@ カキタネちゃん

熱々おでんをフーフー冷ます時間をもったいない！そんな忙しい現代人にはドライが受けたりして！？うーんなんだか切ない。。

来月のお題：『初めてイカを食べた宇宙人が一言。何ていった？』

美味しいおつまみで楽しく遊んでみなイカ？大喜利の回答はインスタグラムで随時募集中！

### 店舗情報

6月のラボ店の営業日時が緊急事態宣言下において変更になっております。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、何卒宜しくお願い致します。  
◆松江殿町ラボ：店休日 火・水曜日 営業時間 11:00～18:00 ◆大社門前ラボ&ぜんざい学会：店休日 水・木曜日 営業時間 11:00～16:00

研究員が独断でおつまみ愛を語る

おっ♥ラブ

One Otsumami, One Love



## 「トマト嫌い」な私がすすめる塩トマト

### ■今月のテーマ：塩トマト

夏に美味しい旬のおつまみといえば、塩分補給&小腹が減ったときの間食にぴったりの「塩トマト」で間違いないでしょう！  
トマト嫌いの方必食の逸品！あの食感に青臭さ・・・トマトが嫌いな方はお判り頂けるとは思いますが、こちらの商品は何と、そんな「トマト嫌い」なおつまみスタッフのイチオシ商品なのです！「デザートみたい！」「これなら食べられる！」と今までのトマトの概念を払拭したおすすめのおつまみが登場！この夏はおつまみでトマトのイメージ変えてみませんか？

夏の今こそ食べてほしい！おつまみスタッフならこう食す！

- ✓暑い日にはコレ： スポーツの後にエネルギー&塩分をクイックチャージ！
- ✓トッピングにも： 細かく刻んでヨーグルトに入れてどうぞ！
- ✓お酒にも： お酒を飲むなら、スパークリング系や爽やかなチューハイで♪

## 今年お家で！ビアガーデンにぴったりなおつまみ6選

暑い夏の気分転換と言えばキンキンに冷えたビールで決まり！長引くコロナで自粛が続いていますが、そんな時こそリフレッシュが大切です！この夏おつまみサブスク企画チームがお勧めするのはビールにぴったりの絶品おつまみ厳選6種！よく冷えた缶ビールと、その日のお気に入りのおつまみサブスク一袋を持って、夕暮れのベランダでのんびりとビアガーデン空間を楽しんじゃってください！！



(定期便はこちら)

美味しく楽しく日々研究！

研究日誌

おつまみの日常

コラム

## 大人気おつまみサブスク！6月の定期便はこの6商品をチョイス！

「おつまみサブスク」は毎月1度お届けするおつまみ定期便です。6月定期便はこちらの6品。7月便はまたお楽しみに♪何が届くかわくわくドキドキ♪「おつまみとの新たな出会い」をお届けします。(各商品はショップでもご購入頂けます)

### 梅雨の暑さを吹き飛ばす！



#### 塩レモン

口の中が爽やかになり、皮の苦みが癖になる！半円カットのサイズがたべやすいです

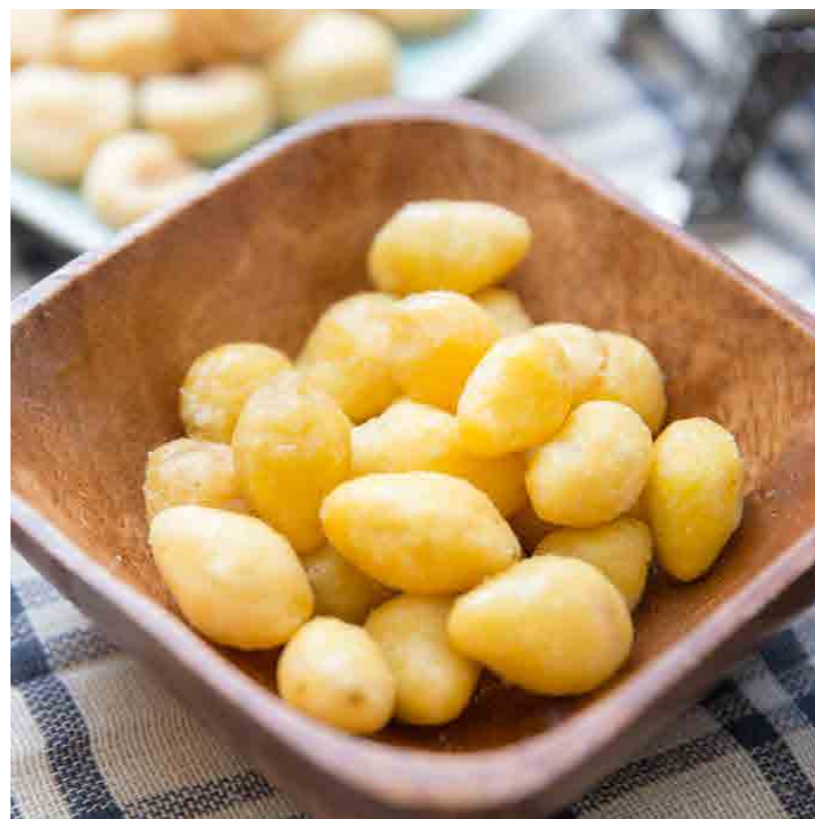
### 甘辛風味が後を引く



#### ごぼうチップス

ごぼうの味と醤油の甘辛い味付けがビールにぴったり！サクサクとした食感がたまりません！

### 食べすぎ注意の銘珍味



#### 揚げぎんなん

カリッとした食感とほろ苦いオトナの味が人気のおつまみです。食べ過ぎにご注意を！

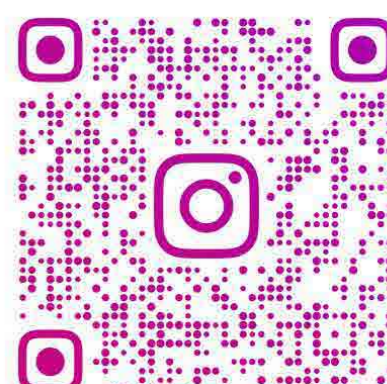
みなさんこんにちは。おつまみ研究所のゆりスケです。ジメジメと暑い梅雨の季節が続いていますが、毎年恒例の日本の梅雨を皆様どうお過ごしでしょうか。ステイホームもはや2年目。最近ではめっきり「お家時間」の使い方も慣れてきました。この季節おすすめのスチホームの楽しみ方はなんとといっても「梅仕事」ではないでしょうか。りっぱな梅が実る季節。先日大量の青梅を頂いたので、自家製梅酒を漬けてみることにしました。クエン酸たっぷりの梅は疲労回復にもおすすめ！なにより自分で作ったことの喜びと、愛情を込めた自家製梅酒は何とも言えない最高の味(になるはず)です！漬けたばかりですがもう完成した余韻に浸っております笑「一緒に食べるおつまみは何がいいかな」とそちらも楽しみ！なんせおつまみ研究所には沢山の種類のつまみがあるのです♪もの作りの楽しさは人それぞれ。みなさんも「梅仕事」してみませんか♪(ゆりスケ)

オツな情報はSNSでキャッチ！

おつまみ研究所のお店情報や商品情報はSNSでも配信しています。フォローして美味しい&楽しい情報をGET!



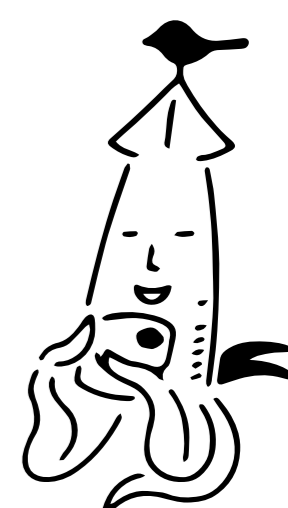
twitter



instagram



facebook



### 定番にして至極



#### 柿ピー

国産のお米を使った柿の種とピーナツの相性は◎！ピリッ&カリッの柿の種とナッツの甘みは最高のコンビ！

### 今が旬のおつまみです



#### つまみあご

旬のあごを使った珍味。みりんの甘さとあごの旨味が凝縮されています。スティック状で食べやすいです

### お酒のご準備を！



#### 焼きさきいか

イカの味が濃く、香ばしい風味の焼きさきいかはお酒が欲しくなる味！噛めば噛むほど甘みがじゅわ〜！