

【アンケート】

◎御社名:(有)南部酒造場

所在地:福井県大野市元町 6-10

代表銘柄:花垣

現在の facebook 企業ページ「いいね！」数:435(2/28 現在)

Q1 御社の自己紹介をお願いします。

1901年(明治34年)に創醸し(酒造りを始め)、今年平成24年に110年を迎えました。

「手造りに徹して、より高品質の酒を世に送り出すこと」を理念とし、恵まれた地元の名水と米を使って、伝統を守りつつも常に新たな挑戦をし続けている酒蔵です。

Q2 いつから企業 facebook ページを始められましたか？そのきっかけはなんでしたか？

・ページを始めた年月日 2011年 3月 12日(分かる範囲で)

・きっかけは？

旧知の友達、知り合いが多数いて「面白そう！」と思い、個人的に参加したのがそもそものきっかけでした。

その後参加したFBの講習会で、企業ページを作ることでたくさんの可能性が開けると感じ、自ら社長に切り出してFBページを開設しました。

Q3 どうして facebook ページを始めようと思われたのですか？

まだ見たことがない顧客とコミュニケーションを図るのに最適なツールだ！と思ったからです。潜在的な花垣ファンの方々と出会える場所がないかと常に考えていたので、これはピッタリだと思いました。

Q4 facebook ページはどんな頻度で更新されてますか？どんな記事を心掛けてますか？ご担当は一人ですか？

基本的には「アップしたい情報があったとき」に更新しています。「これはきっと酒造りに興味ある方が知りたいたろうなあ」と思う情報、季節商品・新商品・イベントに関するご案内を中心に。それ以外にも、花垣で働いている人のおもしろい話や、外国や日本全国からいただいたお菓子(なぜかよく集まってきます)の紹介など、花垣を身近に感じてもらえるような情報を見つけたらアップしています。基本的には私がメインとなって対応していますが、花垣では事務所・蔵人数名が FB に参加していますので、記事を見つけた人が随時アップしたり、対応できる人がするようにしています。特に造りの時期、蔵人が新酒が出来上がった瞬間などをリアルタイムにアップしてくれたり、なかなか見ることの出来ない作業を動画でアップしてくれたりするのはありがたいですね。

Q5 facebook ページをやって良かったと思うのはどんな時ですか？

店舗に出ているだけでは出会えなかった花垣ファンの方々と交流できるようになった時です。

日々いろんな方々と出会い、花垣というツールを介してコミュニケーションが加速していくのを感じています。これは今まで感じたことのない「ワクワク感」ですね。

もちろん直接売上につながるなど商売上の利点もありますし、仕事の話が膨らんで新たなつながりが生まれたりすることもあり、今の花垣にとってなくてはならないツールになっています。

Q6 facebook ページを運営していて特に気を付けているコトはなんですか？

できるだけチェックは怠らず、書き込みがあった時はなるべく早くお返事すること。

花垣で働く者としてのポリシーは守ること。

困った時は、すぐ社内で相談して対応すること。

以上のような「当たり前のこと」を常に頭に入れた上で、基本的には「好きな人とメールでやり取りするときのようなワクワク感」を大切に、自分も大いに楽しむことですね。

Q7 facebook ページを運営していて今まで困ったコトはありましたか？その時はどう切り抜けましたか？

今のところ、そんなに困ったことは起きていません。お客様とは楽しく交流できていると思います。

一度、蔵人がアップした記事の内容に不快感を示されたお客様から書き込みをいただいたことがありましたが、蔵人がすぐ対応したことでお客様からも好意的なお返事をいただくことができました。

Q8 今までで一番反応があった自信作の投稿はどんな内容でしたか？

ちょっと寂しい話ですが… 近所のお菓子屋さんの季節商品(毎年行列ができるほど人気)が発売されましたよ～！という記事かなあ(笑)。
花垣ネタで言えば、今年の新酒ができたという速報、でしょうか。これはすごい反応！というのは今まであまり感じたことがないので、今後頑張っていきたいと思っています。

Q9 facebook ページで今後やってみたいコトはどんなコトでしょう？

例えば地元の他店とコラボレーションして、情報を共有していくことでお互いを、ひいては地元全体を盛り上げていくことはできないかなあとか、FB ページに「いいね！」をしてくださった方々と何か面白いことをできないかなあとか。

個人的に、FB 上ではいろんなことができる可能性があると思っていますので、何か仕掛けていけたらいいなと考えています。

Q10 これから企業 facebook ページを立ち上げる他の蔵元に対して、先輩としてワンポイントアドバイスをお願いします。

運営していく中で不安なことはいろいろあるとは思いますが、とにかくやってみることです。やってみたら楽しいことがいっぱいですよ！

あとは、一人で対応しようとするのではなく、社内を巻き込んでいくことだと思います。本当に楽しいツールなので、どんどん巻き込まれてくると思いますよ。