

## EC業界のプロ達を選ぶ「JAPAN EC大賞 2022」にて、 ていねい通販が『総合大賞』と『顧客対応部門賞』を受賞

「頑張る女性を応援したい」というコンセプトのもと、健康食品・化粧品の通販ブランド「ていねい通販」を運営する生活総合サービス（本社：大阪市西区鞠本町、代表取締役：古賀 淳一、以下「ていねい通販」）は、一般社団法人日本通販CRM協会（本社：東京都品川区、代表理事：向 徹）主催のEC通販事業関係者がリスペクトするEC通販企業をたたえる「JAPAN EC大賞 2022」において、『顧客対応部門』で1位を受賞し、さらに全部門を総評した『総合大賞』を受賞しました。



# JAPAN EC大賞

Japan Electronic Commerce Award

2022

### 「JAPAN EC大賞 2022」とは

---

日本通販CRM協会主催「JAPAN EC大賞」は、EC通販業界を市場規模の拡大だけでなく、日本の代表として世界に誇れる産業として発展させていくことを実現するために、全国のEC通販事業関係者がリスペクトしているEC通販企業を選ぶアワードです。CRM（お客様との関係構築）において重要な要素だと定義する『顧客対応』『商品・サービス』『PR』『ブランド』『人材活躍』の5つの部門の1位と、全部門を総評した『総合大賞』をEC通販事業関係者と、EC業界を代表するインダストリーリーダーによる投票にて決定し、表彰されます。

### 一般社団法人日本通販CRM協会について

---

日本通販CRM協会は「JCRMを通じて日本のEC・通販業界を世界に誇れる代表的な産業にする。」という理念のもと2015年に立ち上げた日本で唯一のEC・通販を中心としたCRM専門の協会です。150社を超えるEC・通販企業が、Giveの精神を前提に、事例を持ち寄り「リアルなCRM」を学ぶ場として年間100回を超える〈学ぶ・知る・仲間と繋がる〉コンテンツを開催しております。

公式サイトURL：<https://japan-crm.org/>

## 評価ポイント- 投票コメントより -

---

受賞に際しまして、全国のEC通販事業関係者の方々と、EC通販業界を代表するインダストリーリーダー15名より投票時にいただいたコメントを一部抜粋し、ご紹介させていただきます。

私が知る限り、最も顧客・パートナー志向を体現されていると言っても過言ではないくらい凄い会社さんだと思っています。

コールセンターは自社の正社員が対応すると聞いたこともあり、これはひとりひとりの顧客を大切にするという考えからきていると聞いたことがあります。

こういった一つひとつの文化は、簡単に根付くものではないと思っていますし、そういった文化が根づいているということは本当に素晴らしい社員さんで溢れているんだろうなという想像ができます。

STP がとてもしっかりしているし、ブランドとしてのあり方も素晴らしい。

社員（幹部クラスも含む）の方々が毎日、お客様のお声にお返事のお手紙を書いていることに感動しました。創業当初だけでなく、現在も続けていることが素晴らしいと思います。対応がとても素晴らしかった。

本当に顧客に寄り添っていて、手をかけてコミュニケーションを撮られているなと感じました。

インスタグラムの投稿も商品販促だけでなく、ポエムのような投稿やお役立ち情報など読んでいてほっこりするようなものが多く、CRM としての活用が上手だなと思ったから。

## 受賞によせて

---

代表取締役社長  
古賀淳一



昨年に続き、名誉ある賞を受賞できたことを誇りに思います。

ていねい通販として、誰かのために「ただそうしたいから」という思いで行っていることを評価していただいたことが、正直なところ少し不思議に感じています。

もしも私たちにとっての当たり前が、世の中の的には当たり前ではないのだとしたら、もっともっと私たちが大切にしている価値観を広げていけたらいいなとも思います。

いただいた賞を誇りに思いながら、ていねい通販でしかできないことを、これからも愚直に正直に誠実に、歩みを止めず進んでいきます。ありがとうございました。

カスタマーサービス部

統括リーダー

奥条達也



この度は、名誉ある賞を2年連続受賞させていただき大変光栄に思います。昨年の受賞時から守りの姿勢ではなく、攻めの姿勢を貫き、メンバー全員でお客様対応を深められた結果だと感じております。ただそれは、何か特別なことをしたのかというと、そうではありません。我々は創業時からずっと大切にしている“お客様に真っすぐに、誠実に向き合うこと”をひたむきに深めてきました。今の時代だからこそ、真っすぐに、誠実に向き合うこととはどういうことなのか。今の時代だからこそ、変化しなくてはいけないこととはどんなところなのか。言葉にしますと「不易流行」を意識して、創業時からの想いをただ大切にするだけでなく、今いるメンバー全員で考え、そして深めていきました。これからもその思いを胸に、お客様と向き合ってまいります。

## 株式会社生活総合サービス

---

創業1997年、今年で創業25年目を迎えた株式会社生活総合サービスは、『頑張る女性を応援したい』というコンセプトのもと、女性に向けて元気とキレイを届ける健康食品や化粧品の通販ブランド「ていねい通販」を運営。「1日でも長いお付き合い」というブランドポリシーのもとお客様との関係作りに強みを持ち、定期購買の継続率は94%を誇っている。自分の近くの人から大切にしていくことが結果としてお客様を一番大切に出来る、という考えから「お客様よりも社員を大切に」という価値基準を掲げている。

ていねい通販 公式ホームページ : <https://www.teinei.co.jp/>  
すっぽん小町 : <https://www.teinei.co.jp/item/komachi/>  
公式Instagram(@official\_teinei) : [https://www.instagram.com/official\\_teinei/](https://www.instagram.com/official_teinei/)

■所在地：〒550-0004 大阪市西区靱本町2-3-2 なにわ筋本町MIDビル6F

■代表者：代表取締役社長 古賀 淳一

■Webサイト： <https://www.teinei.co.jp/>

■事業概要：健康食品・化粧品等の通信販売業

■設立年月日：1997年6月17日