

一見て、触れて、感じて、来場者を企業のファンにする見学コミュニケーション  
ビール工場など企業 PR 施設でのご案内を開始して 60 周年

全国の企業 PR 施設・文化施設の運営・コンサルティング業務を展開するサントリーパブリシティサービス株式会社（本社：東京都江東区 代表取締役社長：千大輔 以下 SPS）は、2023年4月20日（木）、ビール工場などの企業 PR 施設でのご案内を開始して 60 周年を迎えました。

1 つくり手に代わって製品の魅力を伝え、来場者を企業のファンに



SPS は、1963 年、サントリー〈天然水のビール工場〉東京・武蔵野（※1）の開設と同時に「ご案内係」として施設案内業務を開始しました。60 年経った現在も、来場するお客様にサントリービールの美味しさ・製法・こだわりを直にお伝えしており、コロナ前は年間約 10 万人（※2）をお迎えしました。

『つくり手に代わって製品の魅力を伝達しファンを増やす』という工場案内で培ったノウハウ「見学コミュニケーション（※3）」は、サントリーグループ以外の企業・自治体からも支持を頂いています。昨今、創業の精神や事業変遷、将来の方向性等の「企業のパーパス」を顧客に届ける目的で、企業 PR 施設が再注目されており、接客技術向上やオペレーション改善に関するコンサルティングのご依頼も増えてきました。

SPS は、これからも「見学コミュニケーション」のノウハウを活用し、様々なクライアントのファンづくりに貢献して参ります。

※1：当時の名称はサントリービール武蔵野工場

※2：2016 年～2019 年来場者実績より

※3：SPS の提唱する企業オープンハウスやミュージアムなどの企業 PR 施設における、企業と顧客のコミュニケーション手法のこと

2

ご案内係インタビュー

「クライアントの思いを理解し、お客様に伝わった瞬間が何よりも嬉しい」

サントリー〈天然水のビール工場〉東京・武蔵野で働く若松にご案内係としてのやりがいや SPS の役割などをインタビューしました。

Q1. ご案内係としての仕事内容は

サントリー〈天然水のビール工場〉東京・武蔵野に来場されたお客様へ、ザ・プレミアム・モルツをはじめとするサントリービールのこだわりを紹介し、製品やサントリーそのもののファンとなって頂くサポートをする仕事です。

製品自体の魅力もちろんですが、「工場見学中の楽しい思い出」「つくり手の想いや製品がお客様に届くまでの背景」「製品に関連する知識」など、お客様それぞれのニーズに合わせた付加価値をお届けできるようなご案内を心がけています。



Q2. ご案内係として、「やりがい」「達成感」を感じる瞬間は

ビールをあまり飲まなかった方が、「工場見学後は、普段からビールを楽しむようになりました」と言ってくださったり、ビールに詳しいお客様と、専門的な知識や自分自身のビールの楽しみ方などの話題で盛り上がり、最終的に「今後はサントリービールをメインに飲むようにするね」と直接伝えられたことがあります。自分自身のコミュニケーションがファン化に繋がったと実感でき、達成感を感じますね。



Q3. 「SPSの役割」とは

ただ「案内係として業務をこなす」のではなく、クライアントの想いや考えを、案内係一人ひとりが、自分の言葉・コミュニケーションで代弁し、もっともっとサントリービールのファンを増やすことだと思っています。

また、日々のお客様対応を通じて得られたお客様の生の声や反応を、クライアントにフィードバックすることで、ツアー内容の改善や、新たなコンテンツ導入のきっかけ作りも担っています。単なる請け負い業務ではなく、クライアントと共に新しい価値を創り出していくことを意識しています。



## サントリー〈天然水のビール工場〉東京・武蔵野について

1963年、サントリー初のビール工場として開設された、大手ビール会社の工場としては都内唯一の工場。原料の紹介から、製造工程見学、試飲まで、サントリーのビールづくりの全てを見て、触れて感じながら学ぶことができる。「ザ・プレミアム・モルツ」の発祥の地。

工場名 : サントリー〈天然水のビール工場〉東京・武蔵野  
所在地 : 〒183-8533 東京都府中市矢崎町 3-1  
営業時間 : 9:30 ~ 17:00  
ショップ営業時間 : 11:00 ~ 16:50  
休業日 : 年末年始・工場休業日（臨時休業あり）

## サントリーパブリシティサービス株式会社について

SPSは、1963年の創業以来、人と企業、人と文化、人と地域をつなぐ接点の場で、独自の価値を創造することに取り組んでまいりました。

ブランド創出やステークホルダーとの関係強化につながる工場見学・企業展示・企業受付・インフォメーション・コールセンターなどの30を数える企業施設の運営。人々の心豊かな生活と、地域の活性化に貢献する音楽ホールや美術館など51箇所の文化施設を運営。また、施設運営で培ったノウハウを元に、組織と人の成長を促す「研修企画・運営」、施設の価値創造・向上につながる『見学コミュニケーション』をはじめとする「施設運営コンサルティング」業務を展開しています。

会社名 : サントリーパブリシティサービス株式会社  
所在地 : 東京都江東区豊洲 3-2-24 豊洲フォレシア 16階  
代表者 : 代表取締役社長 千大輔  
URL : <https://www.sps.sgn.ne.jp/>  
登録・認可 : 多様な働き方ができる企業として、2017年に厚生労働省の「えるぼし」認定を獲得。この他にも、地方自治体が制定する、女性が活躍する企業に与えられる認証も複数受けています。働きやすい会社、仕事と介護、子育てが両立できる会社として多くの認証をいただいております。



### 【本リリース内容・取材に関する問い合わせ先】

サントリーパブリシティサービス株式会社 事業推進本部 藤井、山野、清水

TEL : 070-1485-4727 FAX : 03-6221-2017 E-mail : ayaka.fujii@sps.sgn.ne.jp