

วิกฤต "โออีซี"

เผยแพร่: 13 ก.พ. 2548 16:47 โดย: สุวัฒน์ ทองธนากุล

แบรนด ฮอนด้า ซาบซึ้งกับบทเรียน "ทุบรถประจาน"จนกรรมการผู้จัดการใหญ่ยกคณะผู้บริหารพบสื่อมวลชนเมื่อวันก่อนถึงกับยอมรับว่า

"เราจะกลับไปสู่จุดเริ่มต้น เหมือนเมื่อตอนที่ฮอนด้าเพิ่งเข้ามาทำตลาดรถยนต์ในประเทศไทย เมื่อประมาณ 21 ปีมาแล้ว"

น่าสนใจตรงที่กรรมการผู้จัดการใหญ่ บอกว่า รู้สึกเจ็บปวด "ที่มีบางคนอาจมองว่าพนักงานฮอนด้าบางคนหยิ่งผยอง"และถ้าหากเป็นความจริงก็ยืนยันว่า ฮอนด้าต้องการผลิตรถยนต์ที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า

"ปรัชญาของเราต้องสอดคล้องกับลูกค้า แต่ก็เสียใจหากสิ่งที่สะท้อนออกมาเป็นไปในทางตรงข้ามกับปรัชญาของเรา"

นี่เป็นบทสรุปของหลักการที่แบรนดี้โตจะได้รับความเชื่อมั่นอย่างถาวร จะต้องสมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ

การสื่อสารการตลาด ที่สามารถสร้างความรับรู้ สนใจและยอมรับ

วัฒนธรรมองค์กรและการให้บริการ ที่เกิดจากทัศนคติที่ดีต่อสิ่งที่ขายและต่อลูกค้า เพื่อให้บริการที่ประทับใจสมกับที่ไปโฆษณาและประชาสัมพันธ์

คุณภาพและประสิทธิภาพของสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าสมกับที่ได้โฆษณาและสื่อสารความเข้าใจ

ฮอนด้ากำลังทบทวน ถึงขนาดบอกว่าจะเริ่มต้นฉบับหนึ่ง และยืนยันทั้งคุณภาพและบริการ จึงเป็นกรณีศึกษาในการพลิกฟื้นและเสริมสร้างความเชื่อถือ

จึงนับว่ามีความเป็นไปได้ในการแก้วิกฤตศรัทธาครั้งนี้

เพราะเมื่อรับรู้อาการ คือความไม่พอใจของลูกค้าก็รับเจรจาและยอมประนีประนอมเพื่อไม่ให้เรื่องบานปลาย

รู้สาเหตุของปัญหาสร้างความเข้าใจและการบริการลูกค้าไม่ได้เต็มที่ ก็รู้จักเสริมจุดอ่อน มีการจัดตั้งส่วนงานดูแลลูกค้าที่รายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการใหญ่ รวมทั้งศูนย์ดูแลลูกค้าจากส่วนกลางตลอด 24 ชั่วโมง ที่มีระบบเชื่อมโยงเครือข่ายกับศูนย์บริการทุกแห่งทั่วประเทศ

อีกทั้งยังมีหน่วยช่วยเหลือฉุกเฉินบริการนอกสถานที่ และการตรวจสอบสภาพรถฟรี 16 รายการ

คราวนี้มาถึงกรณีที่กระทบแบรนด "โออีซี"

ข่าวชาเขียวบรรจุขวด "โออิชิ ซูการ์ฟรี" ปนเปื้อนกรดเกลือปริมาณสูงถึง 16%

จนเป็นเหตุให้ผู้บริโภคซึ่งเป็นเจ้าทุกข์ คือผู้อำนวยการโรงเรียนชลราษฎรานุเคราะห์ จังหวัดชลบุรี ต้องเข้าโรงพยาบาล เพราะเกิดอาการแสบปาก-แสบคอ

แน่นอนรายการนี้เล่นเอาคุณตัน ภาสกรนที กรรมการผู้จัดการบริษัทโออิชิ กรู๊ป ต้องเหนื่อยแน่

ก็เพราะความสำเร็จในการสร้างชื่อ สร้างแบรนด์ "โออิชิ" จากธุรกิจร้านอาหารญี่ปุ่น และขยายผลมาสู่เครื่องดื่มชาเขียวที่กำลังมาแรงขณะนี้ และยังขับเคี่ยวชิงตลาดกับคู่แข่งยังไม่จบ

เมื่อเร็วๆ นี้ คงจำเหตุการณ์ ส.ส.พาเพื่อนๆ ไปกินชาบู ชาบู ในร้านโออิชิ แล้วมีคนไปเติมก้อนเชื้อเพลิงเองจนเกิดไฟลุกแล้วโดน ส.ส.จนต้องหามเข้าโรงพยาบาล

การแก้วิกฤตของคุณตัน ต้องยอมรับว่า ใช้ความรวดเร็ว ในการชี้แจง และแสดงความรับผิดชอบเป็นหลัก

ข่าวสารที่ไปถึงสื่อ ผ่านรายการสัมภาษณ์ทางโทรทัศน์ที่รวดเร็ว และชี้แจงถึงสาเหตุทำให้คนเข้าใจว่าเป็นอุบัติเหตุที่เกิดจากความไม่เข้าใจของลูกค้า

แต่ก็แสดงความรับผิดชอบด้วยการดูแลจ่ายค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด

มาคราวนี้นับว่าซบซ้อนกว่าเพราะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมิได้มีผลกระทบกับลูกค้าคนเดียว เหมือนคราวก่อน

ถ้าคนไม่เชื่อใจว่าน้ำชาเขียวบรรจุขวดที่วางตลาดทั่วประเทศจะปลอดภัยหรือไม่ เรื่องก็กระทบธุรกิจแน่นอน

แต่กลยุทธ์ความเร็วยังใช้ได้

วันที่รู้เรื่องคุณตันอยู่ต่างจังหวัด ก็สั่งให้ผู้จัดการตลาดไปเยี่ยมลูกค้าที่ประสบปัญหาที่โรงพยาบาลและวันรุ่งขึ้นเขาเองก็ไปเยี่ยมและรับเป็นภาระค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด

นั่นอาจบรรเทาความไม่พอใจของลูกค้าได้พอสมควร แต่เรื่องใหญ่กว่านั้น คือจะต้องยืนยันคุณภาพสินค้า

1. สั่งเก็บชาเขียวที่ผลิตในเดือนกันยายนซึ่งเป็นเดือนเดียวกับขวดที่เจอปัญหา

2. ให้กระทรวงสาธารณสุขเข้าตรวจสอบกระบวนการผลิต

ข้อมูลการพิสูจน์เชิงวิทยาศาสตร์ที่เปิดเผยออกมาเท่านั้นจะมีน้ำหนักช่วยให้เกิดความกระจ่างได้

แม้ว่ากรดเกลือจะไม่เกี่ยวกับการผลิตในอุตสาหกรรมอาหาร แต่ผลพิสูจน์น้ำดื่มชาเขียวขวดที่เป็นปัญหาจะพบว่ามีส่วนผสมของกรดเกลือซึ่งเป็นอันตรายต่อร่างกายในปริมาณสูง

แม้ว่าจะมีคนเปรยว่า หรือว่าจะมีคนแกล้งทำเพื่อทำลายความน่าเชื่อถือ

แต่สำหรับประชาชนผู้บริโภคแล้วความเชื่อมั่นว่าดีแล้วปลอดภัยสำคัญกว่า

การดำเนินการแก้ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์แก้วิกฤตจึงเป็นเรื่องจำเป็นสำหรับกรณีที่เกิดปัญหาที่จะกระทบต่อ
ศรัทธาผลิตภัณฑ์และตราสินค้า

การชี้แจงด้วยข้อมูลที่มีน้ำหนักจากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นกลางทางราชการ จะมีส่วนสำคัญในการทำความเข้าใจต่อผู้บริโภค
และก็คงจะต้องมีแผนการส่งเสริมการตลาดตามมาอีก

นี่จะเป็นการพิสูจน์ความสามารถในการฝ่าวิกฤตอีกครั้งสำหรับคุณต้น ภาสกรนที นักบริหารที่ก่อร่างสร้างกิจการที่น่า
ศึกษา

ในการรักษาแบรนด์ดังที่เจอผลกระทบ

<https://mgronline.com/daily/detail/9480000021951>

ผลพิสูจน์ยันขีดกรดเกลือ16%ปนเปื้อนชาเขียวโออิชิ

เผยแพร่: 10 ก.พ. 2548 21:12 โดย: MGR Online

“น้อย” เผยผลตรวจน้ำดื่มชาเขียว พบปนเปื้อนกรดเกลือ 16% ส่งให้ตำรวจสอบสวนต่อ หลังจนท.สาธารณสุข
ไม่พบความผิดปกติของการผลิต ขณะที่ “กรมวิทย์” ระบุ กรดเกลือปกติไม่มีการนำมาใช้ในอุตสาหกรรมอาหาร
เพราะอันตราย ทำลายกระเพาะ-ลำไส้ ทั้งนี้ได้เรียกเก็บตัวอย่างในล็อตเดียวกันเพิ่มเติม ทราบผลได้หลัง 24 ชม.

ที่กระทรวงสาธารณสุข เมื่อเวลา 13.00 น. นางสุดารัตน์ เกยุราพันธุ์ รักษาการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข
กล่าวถึงความคืบหน้าในการตรวจสอบกรณีชาเขียวปนเปื้อนกรด เกลือ ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ดื่ม ว่า ทาง สำนักงานคณะ
กรรมการอาหารและยาพร้อมด้วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าตรวจสอบกระบวนการผลิต
แล้ววานนี้ (9 ก.พ.) และได้รายงานเมื่อช่วงเช้าที่ผ่านมาว่า กรณีที่เกิดขึ้นคงต้องให้ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง เพราะเป็นความผิดปกติ เนื่องจากในกระบวนการผลิตไม่มีส่วนประกอบหรือขั้นตอนใดที่ต้องใช้กรดเกลือ
อีกทั้งในการผลิตยังไม่สามารถแปลงส่วนประกอบให้เป็นกรดนี้ได้ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการผลิตจากโรงงานไม่เป็น
ปัญหา ส่วนจะเป็นการกลั่นแกล้งทางธุรกิจหรือไม่ จะต้องดำเนินการสอบสวนต่อไปเพื่อดูแลผู้บริโภค

“จากการตรวจน้ำดื่มชาเขียวขวดที่เป็นปัญหา พบกรดเกลือปนอยู่ 16% ซึ่งเลขาธิการ อัย.ยืนยันว่า ไม่พบในชั้น
ตอนผลิต อย่างไรก็ตามได้สั่งการเร่งให้ดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้ข้อเท็จจริงปรากฏโดยเร็วที่สุด ว่าเกิดจากอะไร
เพื่อป้องกันความสับสนของประชาชน” รมว.สาธารณสุข กล่าว ด้าน นพ.ไพจิตร วราชาติ อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์
การแพทย์ กล่าวถึงการตรวจสอบชาเขียวว่า ผลจากห้องปฏิบัติการตรวจพบว่าเป็นกรดเกลือ ซึ่งมีการปนเปื้อนใน
ปริมาณที่สูงถึง 16% และโดยปกติสารตัวนี้จะไม่นำมาประกอบในน้ำหรืออาหาร เพราะจะส่งผลต่อร่างกาย ทำให้
กระเพาะ ลำไส้ เป็นแผล เลือดออกก่อให้เกิดอันตราย ส่วนจะนำไปใช้ในอุตสาหกรรมประเภทบัดกรี สังกะสี อย่างไร

ก็ตามขณะนี้ได้ให้มีการตรวจสอบน้ำตาลในชาเขียวที่ห่อดังกล่าวในล็อตเดียวกันเพิ่มเติม โดยทางเจ้าหน้าที่จะส่งตัวอย่างเข้ามาในวันนี้ (10 ก.พ.) คาดว่าจะทราบผลได้ใน 24 ชม. อย่างไรก็ตามทราบว่า น้ำตาลดังกล่าว ก่อนที่จะนำมาดื่มมีการซีลปากขวดอย่างดี จึงอาจมีการฉีดยาหรือสารปนเปื้อนเข้าไป

“วิธีการตรวจนั้น ได้นำตัวอย่างน้ำตาลในชาเขียวดังกล่าวเข้าเครื่องวัดพีเอส.เพื่อดูความเป็นกรดเป็นด่าง ซึ่งทันทีที่นำเข้าเครื่องก็ปรากฏว่า ค่าความเป็นกรดเกลือขึ้นสูงผิดปกติ อย่างไรก็ตามไม่พบกรดประเภทอื่น ๆ ปนเปื้อนอยู่”
อธิบดีกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กล่าว

<https://mgronline.com/qol/detail/948000020702>

โออิชิ ยืนยันมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นให้คนดื่ม “ชาเขียว”

ข่าวทั่วไป Wednesday February 16, 2005 12:33 —ThaiPR.net

กรุงเทพฯ--16 ก.พ.--124 คอมมูนิเคชั่นส์

โออิชิ ยืนยันมาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นให้คนดื่ม “ชาเขียว” เตรียมห่มอีกกว่า 100 ล้าน สร้างระบบการผลิตนิรภัย โออิชิ ยืนยันมั่นใจในมาตรฐานกระบวนการผลิตชาเขียวที่ได้มาตรฐาน กระทรวงสาธารณสุข และจีเอ็มพี (GMP: Good Manufacturing Practice) พร้อมเร่งเดินหน้าสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค ดึงผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการผลิตเครื่องดื่มจากญี่ปุ่น เตรียมห่มกว่า 100 ล้านสร้างระบบความปลอดภัยที่ทันสมัยที่สุด

นายตัน ภาสกรนที กรรมการผู้จัดการ บริษัท โออิชิ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จัดงานแถลงข่าวเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ภายหลังผลการพิสูจน์ยืนยันจากคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข แน่ชัดแล้วว่า “กรดเกลือ” ในชาเขียวสูตรไม่มีน้ำตาล ไม่ได้มาจากกระบวนการผลิต “จากรายงานข่าวเรื่องลูกค้าดื่มของเหลวในขวดโออิชิ กรีนที สูตรไม่มีน้ำตาล เมื่อวันที่ 8 ก.พ. 2548 และพบความผิดปกติ จนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลนั้น ทันทีที่ได้รับรายงาน ผมได้เข้าเยี่ยมอาการลูกค้าคนดังกล่าว เพื่อให้การดูแลอย่างใกล้ชิดและแสดงความรับผิดชอบต่อบริการโรงพยาบาลจนหายจากอาการป่วยและได้รับการอนุมัติจากคณะแพทย์ให้กลับบ้านเป็นที่เรียบร้อยแล้ว”

“สำหรับโออิชิ กรีนที สูตรไม่มีน้ำตาลขวดดังกล่าว บริษัทฯ ได้มอบให้เจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขเพื่อนำไปตรวจสอบ ในขั้นต้นพบว่า เป็นขวดบรรจุชาเขียวสูตรไม่มีน้ำตาล ระบุวันหมดอายุสินค้าในวันที่ 6-09-05 (หมายถึงผลิตเมื่อวันที่ 7-09-04) ของเหลวภายในมีกลิ่นฉุน สีเขียวอ่อน แตกต่างอย่างสิ้นเชิงจากสีน้ำชาเขียวของโออิชิ ที่มีสีน้ำตาลอ่อนใสและมีกลิ่นชาตามธรรมชาติ”

“ข้อสังเกตผิดปกติอีกเรื่องหนึ่ง คือเมื่อตรวจสอบสินค้า ณ สถานที่ซื้อจริง พบว่าขวดสินค้าที่มีปัญหาเป็นชาเขียวชนิด SUGAR FREE สูตรไม่มีน้ำตาล ระบุวันผลิตวันที่ 7 กันยายน 47 เพียง 1 ขวดเท่านั้น แต่บรรจุรวมอยู่ในลังเดียวกับสินค้าที่ระบุการผลิตในวันที่ 19 พฤศจิกายน 47 (วันผลิตต่างกันกว่า 2 เดือน) ซึ่งจากกระบวนการผลิตสินค้าของบริษัท โออิชิ สินค้าที่บรรจุอยู่ในลังเดียวกันทั้ง 2 ขวด จะต้องระบุวันผลิตเดียวกันทั้งหมด”

ต่อมาผลการพิสูจน์จากผู้สอบสวนกองอาหารและยา กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ สรุปว่าของเหลวสีเขียวย่อยดังกล่าวเป็นกรดเกลือเข้มข้น 16% เจ้าหน้าที่จาก กระทรวงสาธารณสุข ได้เข้าตรวจสอบระบบการผลิตและบรรจุโออิชิ กรีนที และรับทราบว่าระบบการผลิตทั้งหมดเป็นระบบปิดในห้องปลอดเชื้อ มีการตรวจสอบทุกขั้นตอนทั้งทางกายภาพ เคมี จุลินทรีย์ และ ไม่พบการใช้กรดเกลือโรงงานผลิตโออิชิ กรีนที แต่อย่างใด จึงสรุปได้ว่ากรดเกลือที่พบในขวดโออิชิ กรีนที สูตรไม่มีน้ำตาลขวดดังกล่าวไม่ได้มาจากกระบวนการผลิตอย่างแน่นอน และจากการตรวจสอบตัวอย่างผลิตภัณฑ์ในรอบการผลิตเดียวกันที่เก็บไว้ตามระบบ GMP พบว่ามีคุณภาพปกติตาม

มาตรฐานที่กำหนด ไม่มีปัญหาทางคุณภาพ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ยังไม่เคยได้รับร้องเรียนเรื่องสินค้ามีปัญหาในชุดการผลิตเดียวกัน สำหรับกรณีเกลือที่ถูกบรรจุอยู่ในขวดโออิชิ กรีนที สูตรไม่มีน้ำตาลนั้นมาจากแหล่งใดนั้นขณะนี้บริษัทฯ กำลังขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสืบสวนต่อไป

“สำหรับการป้องกันปัญหาขั้นเร่งด่วนบริษัทฯ ได้ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทั้งระบบการผลิตอย่างเข้มงวด นอกจากกระบวนการผลิตปลอดภัยได้มาตรฐานเดิมแล้ว และขณะนี้คณะกรรมการบริหารได้มีมติให้เพิ่มระบบความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคด้วยการเตรียมสร้างระบบความปลอดภัยแบบเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่การเตรียมติดตั้งอุปกรณ์สแกนสี ของชาที่ถูกต้องซึ่งจะสามารถตรวจสอบสิ่งแปลกปลอมที่ไม่ได้ระบุไว้ในส่วนผสมเครื่องเอ็กซ์เรย์ความแน่นหนาของทุกฝาขวด ป้องกันการรั่วซึมของอากาศทั้งภายนอกและภายในขวด ติดตั้งเครื่องสแกนลายนิ้วมือเจ้าหน้าที่ประจำห้องผลิตระดับต่างๆ และเพิ่มจุดติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิดเป็น 2 เท่า ซึ่งเครื่องมือทั้งหมดจะทยอยติดตั้งแล้วเสร็จตั้งแต่ 1-6 เดือน ด้วยงบลงทุนระบบความปลอดภัยอีกกว่า 100 ล้านบาท”

ทั้งนี้บริษัท โออิชิ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ขอยืนยันถึงมาตรฐานการผลิตที่ปลอดภัย ได้มาตรฐานการรับรองจากกองอาหารและยา กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และการรับรองมาตรฐานนานาชาติ GMP และขอขอบคุณผู้บริโภคที่เข้าใจและให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของ โออิชิ กรีนที ด้วยดีเสมอมา

ภายหลังจบงานแถลงข่าวมีการเปิดตัว “ครอบครัวสุขภาพดี” นำโดย คุณตัน ภาสกรนที , คุณอิง-สุนิสา สุขพันธุ์ธาร และ ด.ช.ภาสกร ภาสกรนที บุตรชายวัย 4 ขวบ ร่วมดื่มชาเขียวรสต่างๆ เช่น รสต้นตำรับ , รสน้ำผึ้งผสมมะนาว , รสไม่มีน้ำตาล , รสข้าวญี่ปุ่น เพื่อยืนยันความสะอาด , ปลอดภัย ในอีกทางหนึ่งด้วย

<https://www.ryt9.com/s/prg/14306>