



慶應義塾大学ビジネス・スクール

ネスカフェ アンバサダー プログラム

5

イントロダクション

KO 株式会社の福澤太郎は、コーヒーを片手に同僚と談笑していた。福澤が手にするコーヒーは、ネスカフェ アンバサダー プログラムに登録して貸し出されたコーヒーメーカーで淹れたものである。福澤は同社の「アンバサダー」として、無償提供されたコーヒーメーカー「ネスカフェ ゴールドブレンド バリスタ」専用のコーヒーカートリッジを補充し、コーヒーメーカーの横に置いた貯金箱を使って周囲の同僚から代金を回収する。コーヒーは定期便でネスレ日本から送られてくる仕組みになっており、その代金はアンバサダーである福澤のクレジットカードによって支払われることになっている。

10

15

K 社は社員 20 人の小さな会社であるが、このコーヒーメーカーがオフィスにやってきてから、マンシンの周りに人が自然と集まり、普段話す機会がなかった同僚とも会話をするようになった。

一緒に談笑していた同僚は、「コーヒーのこと、いつもありがとう。みんなが飲むわけだし、福澤さんばかりに掃除させるのは悪いから、今度からコーヒーメーカーの掃除を当番制にしようよ」と提案してくれた。「最初おいしいコーヒーが飲めればいいやと思ったけれど、それだけではないかもしれない。」福澤はコーヒーを飲みながら、社員間の距離が近づき、会社の雰囲気が明るくなっていることに気づいて嬉しい気分になった。

20

25

本ケースは慶應義塾大学大学院経営管理研究科准教授の山本 晶がクラス討議の基礎資料として作成したもので、経営上の適切もしくは不適切な状況処理を例示しようとするものではない。

本ケースの作成にあたってはネスレ日本株式会社チーフ・マーケティング・オフィサー常務執行役員本部長 石橋昌文氏および E コマース本部 部長 津田匡保氏に貴重な情報を頂いた。感謝の意を表したい。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒 223-8526 神奈川県横浜市港北区日吉 4 丁目 1 番 1 号、電話 045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は <http://www.kbs.keio.ac.jp/> へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

30

Copyright © 山本 晶 (2016 年 9 月作成)