

ことのは文庫『のっぺらぼうと天宿りの牙卵 影の王と崇りの子』 特典配布時の問題発生に関しましてのお詫びと経緯のご報告

平素より弊社に格別のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、弊社より6月20日に発売いたしました

ことのは文庫『のっぺらぼうと天宿りの牙卵 影の王と崇りの子』

(著:里見透 イラスト:睦月ムンク オリジナルキャラクターデザイン:匙於ナゲル)

におきまして、購入時に配布します特典 SS ペーパー(短編を掲載したリーフレット)の

実施店舗の情報が明確でなく、また情報の公開が遅くなってしまったことで、読者の皆様、また書店員の皆様、そして著者である里見先生に多大なるご不便とご迷惑をおかけいたしました。

まことに申し訳ございませんでした。心よりお詫びを申し上げます。

以下にてこちらの原因と、再発防止に向けての対応をご報告させていただきます。

1)問題の内容

今回の書籍は、発売日を2023年6月20日(火)と設定しておりましたが、

一部の店舗ではそれよりも早い、2023年6月16日(金)より購入することができました。

しかし、6月16日(金)の段階では、

どの店舗で購入すれば特典配布が行われるかが明確になっておらず、特典 SS ペーパーを希望された読者様に、こちらが配布できなかったこと、

また、確定した配布店舗の情報が、発売日である6月20日(火)直前だったこともあり、特典を望まれる方々に情報を公開することが遅くなってしまったこと、

さらに、こういった展開についての変更点や経緯などを里見先生にお伝えできておらず、そのうえに6月17日(土)・18日(日)の週末にかけて、読者様からのお問い合わせ対応を、弊社ではなく、里見先生に負わせてしまったこと、

などを問題として認識しております。

購入時に配布します特典 SS ペーパーにつきまして

A) 配布する店舗の情報が発売直前まで明確でなく、参加店舗数も拡大できなかったこと

B) 上記の、明確な配布する店舗情報を公開するのが遅くなったこと

C) 配布する店舗情報について、里見先生へ更新された情報をお伝えしていなかったこと

と分けて、問題発生の原因についてご説明させていただきます。

2)問題の発生原因

A) 配布する店舗の情報が発売直前まで明確でなく、参加店舗数も拡大できなかったこと

→今回の特典の実施店舗は、弊社より6月12日(月)に配信したメールマガジンから、特典データをダウンロードした書店様としました。そしてこれらの店舗を集めて特典配布店リストとして制作する手法※をとったため、発売日直前まで、どの店舗で配布を行うかの情報を明確にできませんでした。併せて、実施店舗数も拡大できませんでした。

※今回の手法は、メールマガジンから特典データをダウンロードし、印刷すればどの書店様でも配布ができるということから、多くの書店様で特典の配布と購入の促進ができると見込み、SS ペーパー実物でのご提供ではなく、ダウンロード形式での配布を採用しました。

ただ、実施店舗を把握してリストにするということになると、どの書店様が特典データのダウンロードをしていただいたかを把握する必要があり、そのために、メールマガジンのリンクから、都道府県名や書店名を入力することで、ダウンロードができるようになる、という手間を加えました。

よって、特典データをダウンロードした書店様の情報がまとまらないとリストを作成できない ということとなり、結果的に発売直前まで特典配布店リストとして公開ができなかった要因となりました。

同時に、各書店様におかれましては、メールマガジン着信のタイミングで見ないと、購入特典のデータが添付されていることが分からなかったことや、データのダウンロード前に、都道府県名と書店名を記入いただくフォームを挟んだため、その手法を煩わしく捉えられた可能性があること、印刷する環境が用意できないと判断された店舗様では展開を諦められた可能性があることなどから、特典の実施店舗数は予測より大幅に下回ってしまいました。こちらに関しましては当方の想定の足りない部分がございました。

B) 明確な、配布する店舗情報を公開するのが遅くなったこと

→A) と関連しますが、特典配布を実施する店舗の確定が、搬入日の6月16日(金)となったため、特典配布店リストも同日の作成となってしまいました。

そのうえで、SNS(Twitter)での告知では情報が流れてしまう、という担当編集の判断から、ことのは文庫ページ内、作品紹介サイトに掲載するということでさらに日程を必要としてしまい、最終的には発売日の前日である6月19日(月)での公開となってしまいました。

C) 配布する店舗情報について、里見先生へ更新された情報をお伝えしていなかったこと

→今回の特典配布に関しては、営業部と編集部にて、当初より、ことのは文庫ホームページに掲載

しています販売協力店で行うものではない、という前提で進んでいたにもかかわらず、担当編集はそれを理解しておらず、また里見先生に、販売協力店で展開をするような誤った情報をお伝えしたこと、さらに、情報が誤っていることを把握した後も、そのことをお伝えせず、情報を訂正しませんでした。里見先生へ「正しい特典配布店リスト」が存在するということをお知らせしたのは、6月16日(金)の夜でした。

これに関しては担当編集の猛省すべき部分が最も大きいかと思います。

当事者に対して、関係する物事に変更があった際にはその情報を伝え、共有するという根本ができていないことが原因でございます。

上記各項目に関わります、時系列の顛末につきましては末部に掲載しております。

3)問題への対応

D)書店で購入したのに、店舗特典がついていなかったという読者様に向けて

現在は営業部にて、リストに記載のある店舗で購入したにもかかわらず、特典がついていなかったという読者様へは、特典 SS ペーパーを印刷するためのデータをお送りすることで、店舗配布に替えております。

こちら配布の期限も、当初は6月いっぱいとしておりましたが、現在は7月31日までとしまして、それ以降でもお問い合わせをいただいた際にはデータの送付を行わせていただきたいと思います。

お問合せ先は以下となります。

<https://kotonohabunko.jp/contact/>

・要件には、『ご感想やご意見』

・お問い合わせ内容に

リスト掲載店舗で購入しましたが、SS の配布がありませんでした 旨をお伝えいただければと思います。

お手間をおかけいたしますがよろしく願いいたします。

E) 6月17日(土)・18日(日)の週末にかけて、特典に関する読者様からのお問い合わせ対応を、弊社ではなく、著者である里見先生に負わせてしまったこと

こちらに関しましては、6月16日(金)から、発売日である6月20日(火)の間で、作品を求めてくださる方が多くいらっしゃるということを想定していなかった編集部・営業部の落ち度に他なりません。

明確な情報をお送りするのが遅くなった中、丁寧に読者様へのご対応をいただきました里見先生へは心より感謝を申し上げますとともに、お手間をおかけしましたことにつきましては誠に申し訳ございませんでした。

4) 今後の対策

改めましてこの度は、読者の皆様、また書店員の皆様、そして著者である里見先生に多大なるご心労とご迷惑をおかけいたしましたこと、お詫び申し上げます。

今後は、今回のような問題を再び起こさないために、以下の3点に重きをおいて進めてまいりたいと思います。

F) 通常と違う施策の際は日程の確保を行っておく

今回は、多くの店舗に参加いただけるだろうという考えから、データでの特典送付の企画を進行しましたが、実施店舗を把握するという別の目的を加えたことで、動きが遅くなってしまったうえに、当初の想定のような多くの書店様のご参加とはなりませんでした。

例えば今回のケースであれば、メールマガジンの配信日程をもう少し前倒しで考え、発売まで日程の余裕があれば、早めに参加いただく書店様のリストを公開し、参加数が少ない際にはさらに追加のアピールで参加を促す、など、もう少し施策の検討ができたかと思います。

実物での販促物ご提供とは違う施策を試みましたが、今後は想定しない方向に進んだ場合に備えて、余裕を持った日時も含め準備しておく必要があるかと考えております。

G) 情報を知りたいのは読者様であることを意識し、極力早く確定情報を出せるように心がける

今回は、読者様の早く書籍を読みたい、合わせて特典も読みたいというご希望を汲み取らない対応を行ってしまいました。読者様が求める情報を明確に出せるのは出版社からしかないのでということを念頭に、極力早く正確にお伝えできるように、関わる担当が意識を持つようにしてまいります。

H) 担当編集と著者様をはじめ、関係者間では密な情報交換を行っておく

今回最も問題となりますのはこちらで、上記のようなことがあったとしても、著者様と密な情報交換と連絡があれば、都度その際にどうするか、ということがご相談でき、またそこに合わせての動きができたかと考えます。ですが今回は、担当編集からの情報共有が逐一なされていなかったことで、特典配布に関する正しい情報を、里見先生にお知らせできていなかったことが問題の発端かと思えます。

この度は、書籍を読みたい、里見先生が書かれた特典も必ず読みたいと希望される読者様に、店舗情報をお示しできなかったこと、情報を探していただくお手間をおかけしましたこと、また書店様に、お問い合わせ時に対応いただいたことや、特典を展開しやすいお伝えの仕方できなかったこと、そしてなにより里見先生に、多大なるご心労とご迷惑をおかけしましたことを改めましてお詫び申し上げます。

大変申し訳ございませんでした。

株式会社マイクロマガジン社
ことのは文庫編集部・販売営業部・社長室総務部

【 2）における、発生原因の時系列顛末 】

上記発生原因を確認した際の、時系列での事項となります。

1: 2023年4月23日、里見先生から、担当編集宛に、購入特典のSSが配布される書店について質問を受けました。この時、担当編集が、「ことのは文庫公式 HP 記載の「販売協力店一覧」の店舗で配布される」と、SS 施策を担当する営業部に確認することなく回答しました。

2: 2023年5月26日、ことのは文庫編集部と営業部との会議において、購入特典の配布方法が、「(HP 記載の)販売協力店舗」での配布ではなく、「弊社の販促メールマガジン登録店舗の自由参加による特典配布」が正しいことが判明しました。

担当編集が展開の内容を理解できていなかったことで、里見先生へ誤った情報を伝えていたことが判明しました。しかしこの時点で、担当編集から、里見先生への説明を行いませんでした。

3: 同日の社内会議では、担当編集から、営業部宛に、「店舗判断での自由参加という配布方式であるものの、特典 SS を求める読者様が、どこへ行けば特典を貰えるかきちんと明示できれば」という要請を行い、配布店舗がわかる『特典配布店リスト』を用意する事になりました。

4: 2023年6月2日、営業部から、担当編集宛に、「6月16日までに『特典配布店リスト』が準備される」と伝えられました。しかし、この報告も、担当編集から、里見先生宛へは行われませんでした。

5: 2023年6月16日、営業部から、担当編集宛に、『特典配布店リスト』の用意ができた連絡を受けます。同時に、営業部から、担当編集宛に、「その日のうちにことのは文庫公式 Twitter での情報配信を行ってもらえれば」という依頼が伝えられましたが、担当編集は、「Twitter だけでは情報が流

れてしまい、読者への周知に不安がある」という判断で、この日に Twitter への掲載は行わず、このは文庫公式 HP 上にリストを掲載することを決定し、担当編集から、WEB 担当に『特典配布店リスト』を掲載できるページの作成を依頼しました。

6: **同日**、『特典配布店リスト』の HP 掲出について、WEB 担当より「6 月 19 日(月)～20 日(火) になる」と説明があり、担当編集と営業部とで、この日程で掲出する旨、確認いたしました。

7: **同日**、担当編集から、里見先生宛に、リスト掲載される店舗数の紹介と、『特典配布店リスト』が作成され、HP に掲出されることを報告いたしました。

この時点で、里見先生から担当編集宛に、「元の特典配布店を信じて予約して下さった読者様に対して、特典が行き渡らないのではないか」とのご質問をいただきましたが、担当編集は「週明けに営業部と相談します」と答えるにとどまりました。

8: **2023 年 6 月 19 日**、『特典配布店リスト』が HP に掲出、公開されました。

9: **同日**、里見先生から、担当編集宛および販売営業部宛に、「このは文庫公式サイトに掲載されている、従来の「販売協力店 & 限定特典配布店」にて、店頭で購入、もしくは予約された読者様より、「SS が付いていない」「SS が配布されていない書店で購入した」「書店側も特典の存在を認識していない」などの声が上がっている」ことをご報告いただき、弊社に対して誠実な対応を依頼されました。

10: **同日**、里見先生からの連絡を受け、担当編集と営業部で協議を行い、特典配布店にて購入したものの、特典を入手できなかった読者様に対しての対応を記した、「PDF データによる特典 SS の再配布のお知らせ」を SNS にて配信し、同日中にこのは文庫 HP にて「6 月新刊特典 SS のお詫びとお知らせ」を掲出いたしました。

発生原因に関わる時系列については以上でございます。