



Paris, le 8 octobre 2025 – N°1 mondial dans le secteur de l'instrumentation rotative dentaire, NSK est une entreprise japonaise fondée en 1930 présente en France par le biais de sa filiale qui compte 33 personnes. Les produits innovants de NSK, de qualité premium, sont vendus via un réseau de distributeurs agréés.

Depuis quelques années cependant les dentistes confiaient la réparation ou la maintenance de leurs matériels de pointe à des sociétés de réparation ayant mis en place un service gratuit de retour. Face à l'utilisation de pièces détachées génériques, souvent de qualité inférieure, NSK souhaite réaffirmer la valeur de ses composants d'origine. L'objectif est de repenser l'offre SAV pour redevenir le partenaire de référence auprès des dentistes.



Redonner au SAV de NSK une place de choix

En 2024, Olga Gast, responsable Marketing et communication, s'empare du sujet afin de mettre en place un service de retour gratuit, qui serait privilégié par les dentistes, pour envoyer les instruments rotatifs devant faire l'objet de maintenance ou de réparation. Elle envisage dans un premier temps des solutions d'emballage traditionnelles, enveloppes ou film plastique à bulle, et demande plusieurs échantillons et devis. Mais le plastique omniprésent ne correspond pas avec la démarche de durabilité de NSK et ses engagements pour la protection de l'environnement. Il faut trouver une autre solution.

« Nous avons du retard dans le processus de retour de nos outils par rapport à nos concurrents. Nous voulions le rattraper mais il fallait que les solutions utilisées soient à la fois

pratiques pour les dentistes, protectrices pour nos matériels de précision et pour l'environnement, tout en offrant une expérience client à la hauteur de l'image de marque de l'entreprise », confie Olga Gast.

C'est à la faveur de recherches sur internet qu'elle découvre Woola et ses solutions d'emballage en laine recyclée. « Dans ce type de démarche, le secteur du luxe est souvent en avance. J'ai donc recherché quels emballages étaient utilisés par les marques de luxe et j'ai lu un article sur un horloger ou un bijoutier utilisant les enveloppes en laine recyclée de Woola. J'ai donc pris contact avec l'entreprise. »



Les enveloppes en laine recyclée Woola comme solution aux différents enjeux de NSK

À partir de là, les choses vont très vite.

Woola est une start-up estonienne spécialisée dans les emballages durables installée en France depuis 2023. Partant du constat que 200 000 tonnes de laine sont brûlées ou enfouies chaque année en Europe, l'entreprise valorise ces déchets pour fabriquer des emballages visant à remplacer le plastique bulle et les plastiques à usage unique. Son produit phare, l'enveloppe en laine recyclée, est celui qui est choisi par Olga Gast pour le SAV.

Bien que le prix soit plus élevé que celui des emballages en plastique bulle, les enveloppes en laine de Woola remportent l'adhésion immédiate du comité de direction qui relève sur-le-champ leur caractère différenciant. Autre étape à franchir, celle de l'équipe logistique. En effet, le choix d'une enveloppe pour le retour et l'envoi des produits entraîne des étapes de manutention supplémentaires, mais là encore, les enveloppes Woola sont adoptées très facilement.

« Cela n'a pas été compliqué et je n'ai pas été obligée de convaincre les équipes parce que tout le monde a vu instantanément la valeur de cette solution et l'histoire que cela racontait dans l'expérience client. Envelopper nos matériels haut de gamme dans de la laine c'est leur offrir un écrin, et ce faisant on amène à la prise de conscience de leur qualité », ajoute Olga Gast.



La communication autour de la nouvelle offre du SAV est lancée dès le mois de janvier 2025. Une enveloppe en laine recyclée Woola est insérée dans la brochure que NSK envoie chaque année aux 42 000 dentistes de France avec une présentation du nouveau service. Celui-ci est aussi simple que pratique : les dentistes glissent le produit dans l'enveloppe affranchie et reçoivent en retour le matériel réparé ainsi qu'une nouvelle enveloppe prête pour un prochain envoi.

« Nous avons réussi à montrer que la marque peut être innovante dans ses services après-vente, et à nous différencier de la concurrence par une expérience de déballage qui confère au luxe tout en nous inscrivant dans une démarche durable. » déclare Olga Gast, responsable marketing et communication.

Après plusieurs mois d'utilisation, les retours sont très satisfaisants. La pochette en laine ne laisse aucune rayure sur le titane, ce qui aurait pu être un frein à l'usage, et malgré les conditions météo parfois capricieuses, les produits sont parfaitement protégés de l'humidité. La laine présente en effet des qualités uniques : elle protège efficacement contre les températures extrêmes et contre les chocs mais son caractère respirant lui assure également une grande capacité d'absorption de l'humidité ainsi que des propriétés antibactériennes.

Aujourd'hui, les équipes réfléchissent à la manière de rendre l'utilisation de la pochette de laine encore plus circulaire, en trouvant un moyen de les réutiliser plusieurs fois, sans faire de compromis sur la qualité.



A propos de Woola

Woola utilise de la laine destinée à la destruction pour remplacer les emballages en plastique. Les produits de l'entreprise sont utilisés par les détaillants pour expédier des marchandises fragiles, qu'il s'agisse de cosmétiques, d'accessoires de mode, de bijoux ou de petits appareils électroniques. Basée à Tallinn, en Estonie, l'entreprise a levé un total de 5.5 millions d'euros en capital-risque auprès de Future Ventures, Lemonade Stand et d'un certain nombre d'investisseurs providentiels. Woola a été lauréate du prix de l'Innovation LVMH en juin 2023 et a rejoint l'accélérateur du Groupe, La Maison des Startups.

Plus d'information : <https://www.woola.io/fr/>

Mathieu Vaas

✉ m.vaas@warningup.com

📞 07 81 50 90 16

Nathalie Riera

✉ n.riera@warningup.com

📞 06 82 83 34 20

warning^{up}