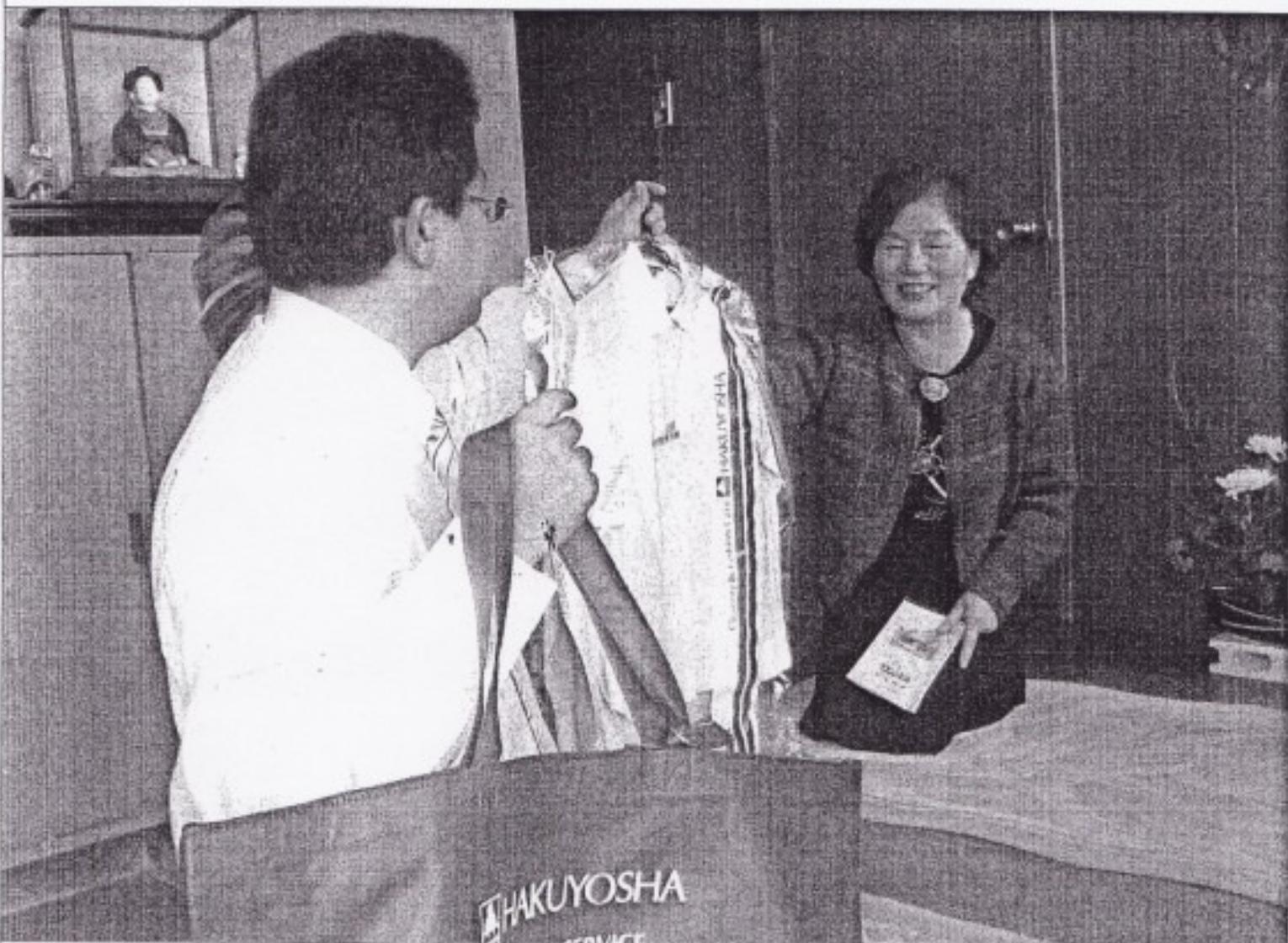


時代を先読みして 顧客満足をアップ

株式会社白洋舎(香川県高松市)



新洗剤の開発や洗濯機の高性能化などにより、

クリーニング業界の売上高はピーク時の半分近くまで減少している。

このような中、創業当初の御用聞きで高齢者世帯のマーケットをつかんだり、

マンションやコンビニとのコラボで新たな需要を

開拓したりしているクリーニング会社がある。



創業当初から 自転車で宅配

㈱白洋舎の創業は一九二九年。香川県のクリーニング業界の老舗であり、来年で創業八十年を迎える。現在の鶴川社長は創業者の孫にあたり三代目となる。

かつて、クリーニングといえば、宅配による御用聞きが当たり前であった。外交員がかごを後ろに積んだ自転車で得意先を廻って、衣料品を預かり、きれいに洗濯して配達をしていた。創業当時は、預かる商品も和服が多く、洗い張りをしていた時代であった。

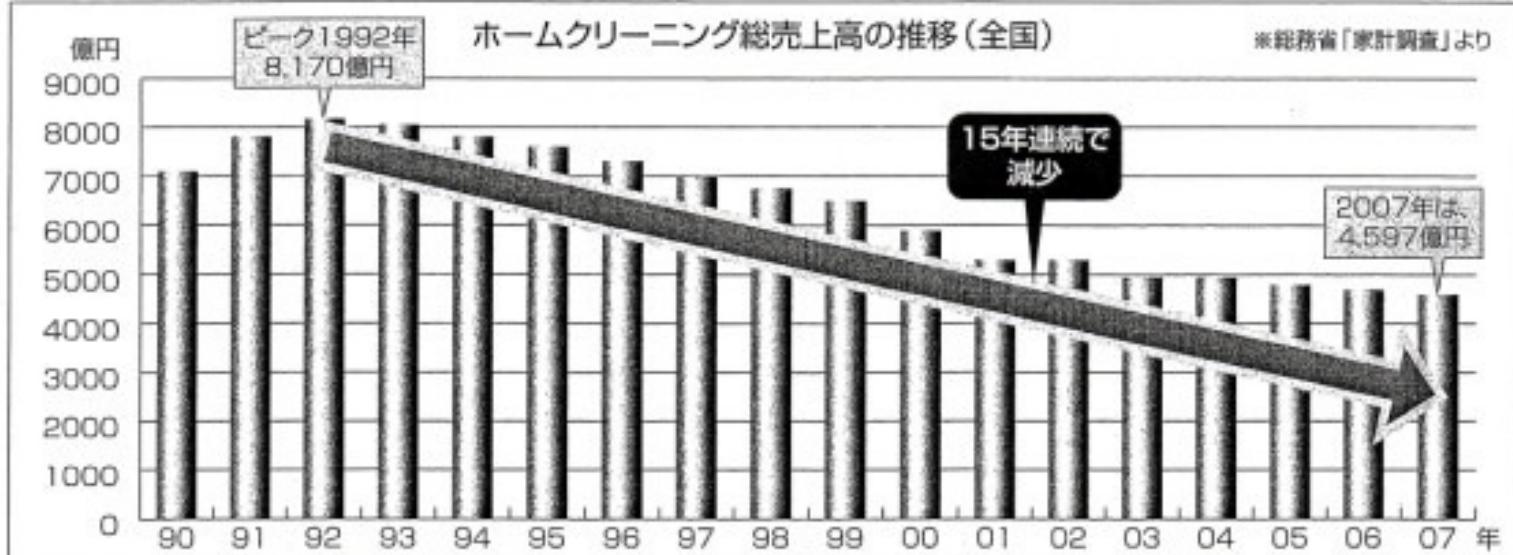
この営業スタイルは、高度成長時代に様変わりする。スーパーマーケットや量販店が誕生して、客が買い物に出てかけるようになり、クリーニングもお店での受け渡しスタイルが主体となってきた。また、たばこ屋、米屋、八百屋などで取次ぎをしてもらうフランチャイズ形態も増えてきた。同社でも二十名以上いた外交員が一人減り一人減りして、二十年前には、たった三名になりました。



宅配の商品は専用のラベルで丁寧に仕上げる



創業一九二九年。かごを積んだ自転車が並んでいた



異業種との「コラボで 新規顧客獲得

六年前、地元マンショニン業者に、「マンションの入口にクリーニング専用ロッカーを設置しませんか。そこでクリーニングの受け渡しができます」と提案した。住民にとっては、マンションから出ることなく自由に預けることができ自由に取り出せる。白洋舎としては、不在であつても対応できるし、新たな顧客獲得につながるというメリットがある。こうして当時としては珍しいマンションでの「宅配ボックス」によるクリーニング受配サービスが始まった。

現在、香川県内で千四百戸用に設置されている。そして、今では、このマンション業者を通じて、この仕組みは全国に広がっている。

また、コンビニとの提携も始めた。香川県内のサンクス二十店舗のレジ横スペースにクリーニングボストを設置させてもらった。来客は白洋舎専用のバッグに衣類を詰めて、専用伝票に内容を記載してボストに放り込むだけ。

高齢化社会が後押し

多店舗化が時代の波だったが、当時の社長（現会長）の「多様な販売チャネルは経営の強み。永年ノウハウを培ってきた外交部門を残そう」という方針のもと、顔が見え、安心感のある宅配サービスをむしろ拡充することにした。三名にまで減った外交員を、FCも含めて現在は十一名にまで増やし、チラシを持って一軒一軒ドアコールして周知・開拓を図っている。高齢化という時代背景の後押しもあり、お年寄りを中心に宅配の顧客は確実に増えていった。この顧客満足度は高く、次のようなお客様の声がある。

「定期的に集配してくれるのを家事の予定が立てやすい」

「雨の日でも店頭に行かなくて済むので助かっている」

「毛布や布団など重たいものでも集配してくれるし、Yシャツ一枚でも配達料無料なのでうれしい」

「外交員が仕上げやシミ取りサービスについて詳しく説明してくれる」



コンビニに設置しているクリーニングボスト
サンクス塩上町店(高松市)



この専用袋に衣類を詰めて
ボストに入れるだけ



マンションへの配達



鶴川社長

会社概要

株式会社白洋舎

〒761-8031 香川県高松市郷東町135番地1

TEL: 087-881-4341 URL: <http://www.hakuyosha-gp.co.jp>

創業: 1929年(会社設立は1946年) 代表: 代表取締役 鶴川俊英

店舗: 直営店 28店舗、FC・取次店 100店舗 ※白洋舎(本社東京)とは資本的には関係はない

ビジネスチャンスは 時代を読む眼から

クリーニング業界というのは、十五年連続で需要が減少している(グラフ参照)⁴。洗剤が良くなったり、洗濯機の性能が向上したり、ファッショングがカジュアル化しているため、家庭洗濯に流れるといった外的要因にさらされている。しかし、鶴川社長は、「今後、ますます共働きの家庭が増えていくこと、お客様が高齢化したりという社会構造の変化の中で、必ずビジネスチャンスがあります。それは時代の変化に敏感に対応していくことです」と力強く語ってくれた。

投入後、翌日には受取りができる便利なサービスだ。コンビニは二十四時間営業なので、昼間にクリーニングに出せないサラリーマンや単身赴任者などの夜間人口を新たに顧客に取り込むことに成功している。