



# 上田商店 ニュース

## vol. 136

平成24年1月10日(火)

制作:上田商店サークル会  
AM8:00送信



## 本年も宜しくお願い致します

欧州債務危機に判った世界経済の減速や、歴史的な円高がデフレの日本経済に悪影響を及ぼしています。どの業種でも同じだと思いますが、本年も厳しい状況が予想されます。どうすればお客様に喜んで頂けるサービスを提供できるか、知恵を絞り真剣に取り組んでいかなければなりません。サークル会もよりよい情報や新しい提案ができるよう、会員一同頑張っております。本年もよろしくお願い致します。  
上田サークル会 会長 上田 良堂



社長	専務	部長		

# —上田サークル会 例会報告—

## 今回も 他業種情報を含め 提案をまとめました。

### お客様の意見を活かす

“斬新なビールを作って一位になる”という映画でのビールを実際に製品化して売り出す。酒造会社とのコラボレーションが話題になる。女性用福袋を、お見合いパーティ券などが入った婚活品に絞り評判となる。また、ネットでの大人のコンビニ研究会で、要望の多いものを商品化するなど、コラボやお客様の意見を反映した商品づくりを行っている。

クリーニングも洗いだけでなく、コラボやお客様の意見を反映するものがないものかと思う。1点当りが割高な貸衣装関係(写真撮影スタジオでも扱っている)や、引越業者などとのコラボが考えられる。また、アンケートを取るなど、お客様の意見(いい意味でのコンサルタントになるのでは)を聞き、商品や店づくりに活かしていく事が重要だと思う。

### 受付けと工場の信頼関係を築く

工場で作ったものを営業が売る。クレームは営業から工場に行くが、お客様の感謝の言葉は工場には届かない。そこで、お客様に書いて頂いた「ありがとうカード」を工場に渡すようにしている。品質を上げていく事や維持に繋がっていくのではないかと思います。

クリーニングでも受付けと工場の信頼関係を築く事が大切だと思う。受付けと工場の風通しのいい店は、イキイキしているように感じる。売上げも伸ばしているように思う。また、取次店から直営店へとシフトされた今日、期間を限定した上で、受付けと工場の仕事を交替する。お互いの仕事の内容を経験する事で、仕事に対する喜びや意欲が湧き、相乗効果が生まれるのではないかと思います。



### 「パーツ売り」を考える

ネットによる営業や通販会社の参入などで、従来からの地域に密着したクリーニング業の形が崩れつつあるように感じる。大きくて強い業者しか生き残れないような気がする。利用者も貧富の差が拡がり二分化が進んでいるように思う。

品質やサービスを見直すのはもちろん、家庭洗濯からの引き出しの工夫として「仕上げだけ」とか「アイロンだけ」とかの「パーツ売り」もひとつの方法だと思う。お客様に喜んで頂ける方法を真剣に考える事が重要だと思う。

### 高齢層にターゲットを絞る

定年退職された人のクリーニングの利用は確実に減退する。家庭での掃除や庭の手入れなど、クリーニング以外のものも含めて請け負うのもひとつの方法だと思う。

今後、益々高齢化が進む。経済的にも余裕のある人が多い高齢層をターゲットに、喜んで頂ける“コト”や“モノ”との組み合わせがあるように思う。

### お客様目線でのサービスを

顧客満足度No.1の家電量販店では、経営者のしっかりとした理念のもと、お客様の立場に立った徹底したサービスを提供している。会員カードも単に「メンバーズカード」ではなく「安心パスポート」というネーミングで、アフターサービスを含めた様々なサービスを行っている。

クリーニング店でも、お客様目線でのサービスが大事だと思う。

### 環境に訴える新しい取り組みを

環境配慮に対する消費者の関心が高いペットボトル飲料の分野で、使用済みボトルを回収して再度ボトルの原料として利用する「ボトル to ボトル」リサイクルの動きが活発になっている。

という記事を読み、クリーニング業界も環境に訴える何か新しい取り組みができないものかと思う。業界全体で取り組み、しっかりPRすることで注目を集め、業界のイメージアップに繋がるのではと思う。

### 生き残りの為の目安の数字

昨年の12月は、クリーニング店の閉店が多かった。業界全体として点数アップが見込めない中、生き残りの為の目安の数字を知る事が大事だと思う。

まず、「工場経費は30%以下」を目標にする。決算書で工場経費と店舗経費に分かれていない会社もあるが、人件費を工場と店舗スタッフに分け、工場経費を分かりやすくする。品質との兼ね合いを考慮し「工場経費30%以下」を目指す。

また、「直営店舗の限界売上げ」を知る。家賃が発生する店舗の場合、目安となる数字は、  
直営店舗の限界売上げ(年間) = 1ヶ月分の家賃 × 85 となる。

いずれにしても、会社の数字を把握して経営に活かして欲しい。

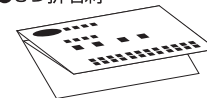
### 印象に残る名刺づくりを

3つ折や4つ折にした名刺(折り込めば普通サイズ)づくりも面白いのではと思う。経営理念やモットー、品質へのこだわりなど、思いを伝えるツールとして活用する。料金表を入れてもいいと思う。同じものを拡大して店内に貼るのも一貫性があり、PRになると思う。

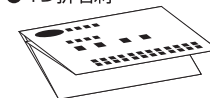
普段、使う機会が少ない名刺だが、うまく活用すれば自分(トップ)の思いを伝えるツールとなり、印象にも残るのではないかと思います。

<例>

●3つ折名刺



●4つ折名刺



### ◆建築基準法違反問題のその後

平成22年2月4日(Vol.125)速報版として取り上げた「建築基準法違反問題」のその後の動き。

平成22年9月10日に、国土交通省より通達が出されました。内容は、建築基準法第48条の但し書きによって認めて行こうというものです。同時に条件として消防庁の通達と環境衛生局より衛生管理要領の改正が発表されました。

国土交通省の出した48条の認可を行うのは、全国に約270ヶ所ある特定行政庁です。今のところ全国的には停滞していますが、関東地区の群馬県、神奈川県、横浜市が先行しています。

ある地域の行政策が決定されれば、事例に基づき急速に全国へ波及するものと思われます。避けて通れないこの問題を注視していく事が肝要かと思われます。

この情報に関するお問い合わせ・ご注文は、  
お気軽に右記の(株)上田商店 までお願いいたします。

☐電話 06(6633)4621 担当:上田  
☐FAX 06(6633)4625 (24時間受付中)

☐営業時間 AM 9:30~PM 5:00(月~金)  
☐URL <http://www.uedashouten.jp/>