

Wash&Fold 見学記

TCC、トンボを通じて Wash&Fold を見る機会をえました。この時の様子はサービスニュース「No.50-3」を参照下さい。

レポート作成の契機

クリーニング業者の大半が、長年の市場規模の縮小から、クリーニングそのものの将来に希望を見いだせない中、クリーニング業者でない方から見たら『面白い市場』と見えるようで、その後の山崎社長から『クリーニングに今すぐに手を染めることはないですけれども、とても明るい業界だと魅力を感じています』と言う発言を時々聞かされました。

同じ市場を見ても、切り口が異なればこんなにも違って見えるのかと思いました。山崎社長からは、「皆さん方は、クリーニングの過去（二世、三世であり）を持ってらっしゃるからその延長線上で考えられるので、私のような過去を知らない門外漢から見たクリーニングは、求められる市場がまだまだあると感じるのです」。

その一つが『洗濯代行（Delivery,Wash&Fold）』なのです。洗濯代行を前面に打ち出し、コインランドリー、ドライクリーニング&ランドリーを柱として、靴・カバンのクリーニング、洋服のリペアを取り扱うブランドショップとして展開をされています。

その、意気込みは随所に表れていますが、見学を通じて解ったことを資料・写真を見ながら紐解いて見ます。

じっくりと活動を展開する。

あわてて売上を追求しても、一時的な満足しか得られないので、不必要な販促（割引、値引き）をしないで、確実にお客さまを得るようにと考えられたそうです。

このため店舗が採算ベースに達するのに3～4年を要するようです。ただし、その間、開店時のポスティングによるチラシの配布以外、値引きサービスのような方法は一切しないそうです。

販促は、一部のポスティング、雑誌の店舗紹介（プレスリリースによる）、フリーペーパーへの広告、ホテル・各種団体への案内を行います。配布・折り込みチラシ等による割引等は行なわない、ということです。

会員の増加は、口コミによる場合が多く、そのうちの殆どの方がリピート客・固定客とつながっているそうです。

また、店舗は一見何をされているお店か解らない、日本語の看板のない不思議な、シンプルといえばあまりにシンプルな外観をしています。チョット英語のわかる方なら「コインランドリー」が出来るとは解るようです。



写真1 本店（代々木店）



写真2 新宿小滝橋店



写真3 ベイシティ晴海店

内装デザインは、床、Foldのための机、休息のための椅子等々がウッド仕様で、スッキリとシンプルに（ですか？）、機械の硬質感とウッドが心地よく感じられま

した。



写真4 チョット一息 横にウォーターサーバー

また、機器（コイン）使用のための説明のツール・ポスターの掲示が殆ど無く、山崎社長曰く「有人ですので『何でも尋ねてください、ご説明させていただきます』というコンセプトで成り立っています」とのことでした。この手順も、通常のコイン（無人）の反対を歩んで、特徴としているようでした。



写真5 床はウッド仕様、スッキリとした店内

壁面には Wash&Fold の大きなロゴがあるだけで、殆どポスター、チラシが見られず、機器取り扱いの説明の掲示物もありませんでした。

これも「どんなことでも解らないことはお聞き下さい」という、店側のアピールなのです。

洗濯代行料金、会員規約、クリーニング料金等々も店員さんに求めれば、チラシと共に詳しく説明が受けられます。



写真6 Wash&Foldの看板とPick up,Wash,Fold,Deliveryのイラスト

写真7は洗濯代行のバッグの価格、貸し出し洗濯ネット、柔軟剤のことが掲示されていますが、これだけでは理解しにくいのですが、「詳しくはおたずね下さい」ということなのです。



写真7 サービスメニュー

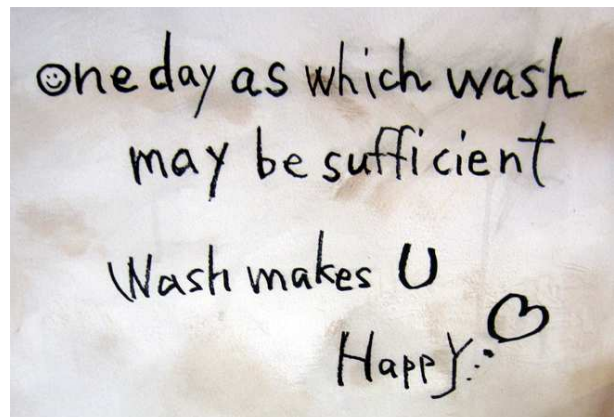


写真8 壁面に落書き風に

店舗構成は、スペースの約50%がコインランドリー、洗濯代行(クリーニング)が約25%、クリーニングが約25%。

売上比率は大体、コイン(2)、洗濯代行(4)、クリーニング(4)とのことで、代々木店は20坪余のスペースで、売り上げ500万円/月とのことでした。目安はコインランドリーの売り上げで家賃が負担できるように考えている、という話でした。

このことから、コインランドリー100万円、洗濯代行200万円、クリーニング200万円、家賃40～50万円と推察しました。

中でも、感心させられたのは、出来上がり商品在庫の少ないことでした。洗濯代行はバッグですが、クリーニングはハンガー仕上がりです。どちらの商品もデリバリーが殆どなので、在庫は2～3日分とのことでした。このことが、在庫の少なさ、即ち、回転の良さにつながっています。

アプローチの仕方が変わるとこれほど商品の回転は良くなる。ということでした。考えてみれば、我々クリーニングの店舗内の出来上がり商品在庫、半分以上が2週間以上2ヶ月というような状態です。2～3日以内の商品の引き取り率は60%に満たないと考えられます。

クリーニング店舗を運営する上で、もっとも納期の確約により回転を高めることが求められます。



写真 10 店舗手前はコインランドリー



写真 11 たたみ (fold) の台と Packing された洗濯代行商品



写真 12 クリーニングされた商品



写真 13 iPad のレジ

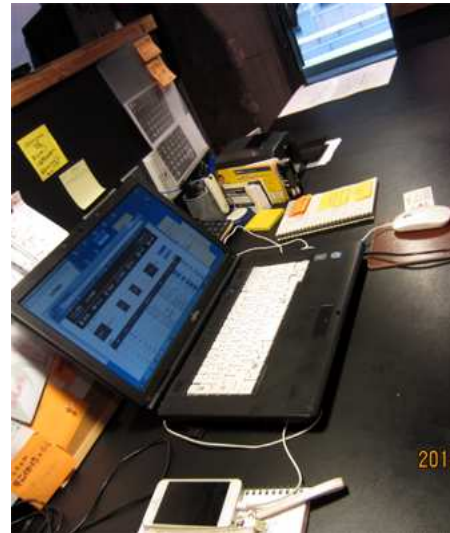


写真 14 データはパソコンへ



写真 15 位置情報は iPhone と共有

iPad、iPhone、パソコンと最新の機器を用い、顧客データ（基礎データ、ご利用

サイクル、位置情報等)、店舗管理、売上管理を行っていました。少なくとも、若い人でなければ勤まらない(若い人が働きたい)職場のようです。

営業時間は多くの店が10時～22時、集配エリアは店舗によって異なっていますが、おおよそ直線にして車で20分程度と推察しました。

また、集配は電気自動車を利用されていました。これも、エコをアピールする一環だそうです。



写真 16 集配用電気自動車

WASH&FOLD(洗濯代行)は会員制です。

会員は、申込書に記入、入会金1,000円を支払い、専用ランドリーバッグを受け取ります。

必ず、会員となり、注意事項(規約・約款)に同意(サイン)しなければ、利用出来ません。

同意確認項目は全部で20項目あるのですが、この中に、

- **洗濯代行サービス**は、ご家庭でのお洗濯を代行するものです。専用ランドリーバッグに入れて頂いたお洗濯物は、そのまま水洗いし、乾燥いたしますので縮み、破れ、変形、色落ちなどが起こりうる素材の衣類には十分ご注意ください。

とあります。このことは『洗濯、乾燥中に起きた損傷には、当方は何らの責任を負うものではありません』と同意した事になるので、多くのトラブルが防止出来ると考えられます。山崎社長も、殆どトラブルは生じませんと言われていました。

資料 1 会員申し込み時の規約同意書

注意事項

下記の注意事項をよくお読みになり同意の上、 チェックして下さい。

WASH&FOLDは、会員制のサービスです。初回のみ入会金として1000円が必要となります。入会の際に、専用ランドリーバッグと会員カードをお渡しいたします。
(※店頭コインランドリー並びに高圧クリーニング、リペアーをご利用のお客様はこの限りではありません。)

入会時にお預かりした個人情報他は他のサービスへの使用は一切行いません。

運送事情、天候などによりお客様指定日時に、お届けできない場合があります。

集荷・お届けサービスは、ご利用料金1,500円よりご利用いただけます。
(※1,500円に満たない場合には、デリバリー料金を別途800円いただきます。)

退会などいかなる理由においても、入会金のご返金はできません。

洗濯代行サービスは、ご家庭でのお洗濯を代行するものです。専用ランドリーバッグに入れて頂いたお洗濯物は、そのまま水洗いし、乾燥いたしますので縮み、破れ、変形、色落ちなどが起こりうる素材の衣類には十分ご注意ください。

お預かりしたお洗濯物は、1バッグごとに洗濯・乾燥いたします。他のお客様のお洗濯物と混ざることはありません。お洗濯物の紛失、過不足などは作業の過程で起こらないシステムになっております。

バッグに入っている衣類で縮み、破れ、ほつれなどのあるお洗濯物が入っている場合でも、お客様の承諾が得られているものとし、洗濯、乾燥いたします。

熱に強い衣類などはランドリーバッグに入れなくてください。乾燥時の熱により変形、縮みなどの恐れがあります。

ウール、シルク、革製品、スーツなどはお預かりできません。家庭用洗濯機でお洗濯できない衣類はスタッフにご相談ください。(ドライクリーニングも取り扱っています。)

WASH&FOLDでは、縮みや色落ち、破損、紛失等に関する一切の弁償や返金等はいたしません。

専用ランドリーバッグに入れていただいたお洗濯物には、シミ抜き、ノリづけ、アイロンなどは行いません。

プローチ、飾りボタンなどの装飾品は必ず取り外し、ポケットの中が空になっているかご確認ください。

おむつ、ペット用品、その他これに類するもののお取り扱いには致しておりません。また、お返しする際の蓋金は致しかねますので、ご了承ください。

衛生上、濡れた衣類などはランドリーバッグに入れなくてください。ニオイの原因になります。

伝染病などに感染している方、またその恐れがある方のお洗濯物はお預かりできません。

専用ランドリーバッグは詰め放題です。ただし、チャックが完全に閉まらない場合は2バッグ分の料金を頂きます。
※注意 専用ランドリーバッグは、お客様の過失により、破損した場合は有償で交換となります。詰めすぎによるチャックの破れにご注意ください。

専用ランドリーバッグの保管サービスは行っておりません。連絡のとれないまま、2ヶ月以上お引き取りがない品物は処分させていただきますので、あらかじめご了承ください。

保管時における紛失などの事故につきましては、1バッグの補償限度額を20,000円とし、その範囲内で補償させていただきます。

ドライクリーニング並びにリペアーによる破損や紛失の補償限度額は、ご利用料金の10倍までとさせていただきます。当使用頻度、使用年数により金額は異なります。

上記注意事項すべてに同意します。

次に、洗濯代行案内の2種類のチラシを見て下さい。

☆一つは表を日本語で書いた分かりやすいチラシ

『お家のお洗濯 すべておまかせください』

専用ランドリーバッグは つめ放題です！！

☆一つは表を英語で書かれたシンプルなチラシ

『PICK-UP & COIN LAUNDRY
WASH & FOLD』

資料 2 - 1 日本語で書かれた分かりやすいチラシ (表)



一番上に

『アメリカ発WASH&FOLD』 クリーニング 洗濯代行 コインランドリー
中央に

洗濯代行のつめ放題バッグを持った女性を全面に出したチラシ。

一番下に

集配用電気自動車と電話番号

何を訴えたいか。とてもハッキリとしたチラシです。

資料 1 - 2 日本語で書かれた分かりやすいチラシ (裏)

洗濯代行 (ウォッシュ&フォールド)

洗濯代行のサービス

洗濯代行料金
 レギュラーサイズ ¥3,000/1バッグ
 スモールサイズ ¥2,200/1バッグ

お持ち込み
 レギュラーサイズ ¥2,200/1バッグ
 スモールサイズ ¥1,500/1バッグ

品名	レギュラーサイズ	スモールサイズ
タオル	¥250	¥200
シャツ	¥120	¥80
ズボン	¥140	¥90
ズボン(上下)	¥1,120	¥1,420
ズボン(1本)	¥340	¥270
靴	¥340	¥270
靴(1足)	¥460	¥370
靴(1組)	¥900	¥730
靴(1組)	¥1,200	¥1,420

クリーニング料金
 ¥400/1組
 ¥100/10組

ピックアップサービス
 ¥400/1組
 ¥100/10組

コインランドリー
 ¥400/1組
 ¥100/10組

お持ち込み
 ¥2,200/1バッグ
 ¥1,500/1バッグ

お問い合わせ
 TEL: 03-3373-1708
 FAX: 03-3373-1738

裏面には、業務内容の詳しい説明があります。

- 洗濯代行の方法 『お預かり→洗濯・乾燥→たたみ→お返し』
- 集荷・お届け レギュラーサイズ ¥3,000 / 1バッグ
- スモールサイズ ¥2,200 / 1バッグ
- お持ち込み レギュラーサイズ ¥2,200 / 1バッグ
- スモールサイズ ¥1,500 / 1バッグ

クリーニング料金
洗濯代行の店舗の地図

資料 3 - 1 シンプルな洗濯代行のチラシ (表)



全面英語の表記のみ

PICK-UP & COIN LAUNDRY

PICK-UP WASH & FOLD

DELIVERY イラスト

と書かれたシンプルなチラシ

資料 3 - 2 シンプルな洗濯代行のチラシ（裏左）

WASH&FOLD
PICK-UP & COIN LAUNDRY

PICK-UP 車荷 → WASH 洗濯・乾燥 → FOLD 平たため → DELIVERY お届け

日本で初めての
水洗い専用総合ランドリーサービス

洗濯から解放される新習慣。

「お洗濯から解放される新習慣」を具現化したサービスです。
お洗濯、お乾燥、お乾燥機のお掃除までお任せいただけます。
ご利用の際は、お洗濯の回数や乾燥機のお掃除を「お洗濯専用ランドリー」
にお任せください。

お洗濯専用ランドリー

「お洗濯専用ランドリー」が提供するサービスは、お洗濯専用ランドリーです。
お洗濯専用ランドリーは、お洗濯専用ランドリーです。
お洗濯専用ランドリーは、お洗濯専用ランドリーです。
お洗濯専用ランドリーは、お洗濯専用ランドリーです。

一番上に表記とイラスト

その下に

日本で初めての 水洗い専用総合ランドリー

『お洗濯から解放される新習慣』

コインランドリーの前に立つ カッコイイ女性の写真

資料 3 - 3 シンプルな洗濯代行のチラシ（裏右）

Full Washing Service
[Pick-Up, Wash, Fold, Delivery] &
Self Coin Laundry & Dry Cleaning




Wash&Fold

専用の文庫で大きなランドリーバッグをご用意。
 バッグは詰め放題、約6〜8kgはあります。水濡れ可能な毛布などもOK。
 法人様向けプランも、ご利用しております。イベント終了後のユニフォームやタオルなど、
 ご指定の現場まで展開、配達いたします。

**時間もお金もおからぬ
簡単メニュー**

お持ち込みの洗濯物から、
お持ち帰りしていただくまで
お任せください。
お急ぎの場合は、
お急ぎいたします。

**簡単な
プライベート利用**

お持ち込み
ランドリーバッグの提供と、
ご利用の洗濯物の重量を
お伝えください。
お急ぎの場合は、
お急ぎいたします。

**お客様のご要望
にお応えいたします**

お急ぎの場合は、
お急ぎいたします。
お急ぎの場合は、
お急ぎいたします。
お急ぎの場合は、
お急ぎいたします。

Self coin laundry

図説で人気のオートマテイング洗濯機を複数、WASH&FOLDに併せてご利用いただけます。
 洗剤は自動投入されるため洗剤の心配なく、お急ぎの場合はお急ぎいたします。お急ぎの場合は
 お急ぎいたします。お急ぎの場合はお急ぎいたします。



WASH&FOLD
コインランドリー

Dry cleaning

ドライクリーニングサービス
 洗剤は自動投入されるため洗剤の心配なく、お急ぎの場合はお急ぎいたします。お急ぎの場合は
 お急ぎいたします。お急ぎの場合はお急ぎいたします。



DRY CLEANING
ドライクリーニング

ウッド仕様の店内を撮した写真と Wash&Fold の簡単な説明。囲みで使いやすさ、プライバシーの保護 その他の利用方法。最後にさりげなく、コインランドリーも出来ます、ドライクリーニングも取り扱います、とあります。

そしてすごいのが、プレスリリースによる広告・告知の展開です。積極的にこれを利用することにより新聞・雑誌・タウン誌にニュースとして取り上げられたり、ファッション誌の背景に活用されたりし、広告・宣伝、販促効果をもたらしています。

報道関係者各位 プレスリリース

PICK UP & COIN LAUNDRY
WASH&FOLD

花粉・黄砂・PM2.5 対策！！ お洗濯は全てお任せ下さい。


ランドリーバッグに詰め放題！！

水洗いの出来る衣類ならなんでも

●Tシャツ ×12	●くつ下 ×7
●ポロシャツ ×6	●ハンカチ ×7
●ジーンズ ×5	●バスタオル ×3

(※レギュラーバッグの内容量目安)

●価格
スモールサイズ 1,400円～
レギュラーサイズ 2,000円～



“日本初”洗濯代行サービス。関東中心に8店舗展開！！
すでに10万人の方がご利用になっています。

衣類着いた花粉や黄砂が気になる！そんな今の時期にも強～い味方。
WASH&FOLDは、洗えるものをすべてサポートする新生活習慣をお届けするお店。
専用のランドリーバッグにお洗濯ものを詰め放題！定額制サービス。
集荷から洗濯・仕上げ、お届けまで。店内には、コインランドリーも併設。

お問い合わせ先：株式会社アビッシュ
「WASH&FOLD」事業本部

- ・TEL：03-3320-9510 FAX：03-3320-9507
- ・所在地：東京都渋谷区代々木3-12-11
- ・担当：久湊（ヒサミナト）
- ・電子メール：press@wash-fold.com
- ・ホームページ：http://www.wash-fold.com

花粉対策を訴えた、洗濯代行のプレスリリースデータ。

FREEDOM FROM WASHING!!

WASH&FOLD(washing service)

**Washing,
you do not
problem with??**

**The laundry filling
free service!**

*Just one phone call to wash,
dry, fold, delivered in...*



WASH&FOLD are T-shirts, Towels, Sheets up to choices on Behalf of our service. Also we have pick up and delivery service.



PRICE (include delivery fee and detergent)

- ※Our staff will pick it up, WE will deliver your clean laundry folded.
- ※The free choice of softener.
- ※The wash&fold service price / one bag
- ※The delivery is after two days.

Regular bag ¥2,800
Small bag ¥1,800

CONTACT : APISH INC

Tel:03-3320-9510 Fax:03-3320-9507
Contact us: Hisaminato, Ohba
Address : 3-12-11 yoyogi, shibuya-ku, Tokyo
<http://www.wash-fold.com>



英語版・プレスリリース例。外国人のための英語版フリーペーパーなどに取り上げられることがあるそうです。

まとめて洗濯

WASH&FOLD にお任せください!!



フェイスタオル 約130枚
バスタオル 約30枚

※表示の枚数はレギュラーサイズでの目安です。厚みやサイズにより枚数は異なります。

**夜 23 時まで
集荷・配達**

**えらべる!
詰め放題・定額制
1,400 円～**

**Tシャツ、ポロシャツ
作業着まで水洗いできる
衣類はなんでもお任せ!**

**あなたの近くにきつとある?
詳しくは [洗濯代行](#) 検索**
※詳しくはホームページをご覧ください。

※営業時間は、店舗によって異なります。

洗濯代行の新たなサービス、集荷・配達の利便性を訴えたプレスリリースデータ

資料 4 - 4 アパレル誌の背景に使われた店内



ファッション誌、モデルさんの背景に Wash&Fold が。

①洗濯代行のおかげでこんな時間が生まれる

Single 休日を取り戻す

Dinks 夫帰りで食事へ

Family 子どもと遊ぶ

洗濯代行サービス WASHFOLD

自宅で洗濯 コインランドリー

ここに 居住のニーズがあった

クリーニング

●サービスのポイント
 ① 感覚は思った以上に鈍感がかかる。
 ② 忙しい人にニーズがある。
 ③ 時間を生み出す魅力がある。

**時間を割く洗濯にニーズを発見し
躍進するウォッシュ&フォールド**

ウォッシュ&フォールド（アピッパシコ）

多いたときには一日八〇件の集荷依頼
有意義な時間を生み出す洗濯代行

3 2 1 このサービスがすごい！

1 働く人々の生活を支える

2 忙しい人々の生活を支える

3 働く人々の生活を支える

株式会社アピッパシコの「ウォッシュ&フォールド」が提供するの
は、アメリカでは習慣化されてい
る「洗濯代行サービス」。東京代々
木の住宅街にある店舗は、既存の
クリーニング店とは違い、男性代
わりで応じる内装である。女性が
ひとりでも応じられるデザイン
は、狭くて暗いコインランドリー
と対照的な雰囲気だともいえる。

東京・代々木の閑
静な住宅街に目を
やると、味もよし、
清潔感溢れる、ス
タイロケーション
のウォッシュ&フォ
ールドが目を惹
く。この場所はア
ピッパシコが営
業し、待合室やサ
ービスカウンター
を備えた「ウォッ
シ&フォールド」
に入店。

WASHFOLD

経済雑誌に4ページにわたって『すごいサービス・なぜこのサービスに魅了される？』と紹介される洗濯代行。

資料 4 - 6 タウン誌に紹介される。

② 洗濯代行のおかげでこんな時間が生まれる

Single 休日を取り戻す
Dinks 夫婦で食事へ
Family 子どもと遊ぶ

洗濯代行サービス WASH&FOLD

自宅では洗えないクリーニング
ここに隠れたニーズがあった

●サービスのポイント
① 洗濯は思った以上に時間がかかる。
② 忙しい人にニーズがある。
③ 時間を生み出す魅力がある。

多いたときには一日八〇件の集荷依頼
有意義な時間を生み出す洗濯代行

このサービスがすごい！
1 忙しい人にとって、洗濯代行は、
2 洗濯代行は、クリーニングと異なり、
3 洗濯代行は、クリーニングと異なり、

WASH&FOLD

洗濯代行サービス WASH&FOLD

洗濯代行サービス WASH&FOLD

SPECIALTY STORE と紹介される Wash&Fold

以上、見学記を纏めて見ましたが、洗濯代行という新しいサービス、市場へのアピール方法、クリーニング市場の見方等々、いろいろと勉強させられました。