

「いらっしやいませ」

・

「どうぞお座りください」

このような言葉でお客様をお迎えする
クリーニング店をご存じですか。

椅子のあるカウンター



こんな店を訪ねて来ました

(ホワイトウイングス・静岡駅前店)

- お店に入ると、カウンターの前に椅子が二つ用意されていました。
- 挨拶と同時に、椅子に座ることを進められました。
- 私がワイシャツを出すと、「当店をご利用いただく上で・・・、『当店のクリーニングは5コース用意されていて・・・』」とクリーニングの説明を受け、次いで、会員制度の説明を受けました。
- 会員になりました。

コースを説明をされる店員さん (コース、料金、納期、会員制度を説明されました)



会員になって

会員カードとクーポン
と預かり証



ティッシュとランド
リー・サービスバッグ



ティッシュとピュアク
リーニングガイド



お話しをうかがっている間にも

- お訪ねしたのは、6月3日午後4時30分、ちょうど夕方の来客がお見えになる頃でした。
- 中村社長にお話しを伺っている1時間ぐらいの間に、6人のお客様が見えました。
- 女性は、5点と7点（自然に座られました）出されました。男性は2点～4点で、うち男性1人の方が「プレミアムコース」を指定されました。

お話しを伺って（1）

- うちの会社は、店員さんとお客様にストレスをかけないように、心がけています。
- 例えば→基本はレギュラーコース。付加価値は商品におすすめるのであって、決して押し売りはしないでください。
- 例えば→お客様が並ばれても、目の前のお客様としっかりお話しをしてください。お帰りになった方が見えても、あなたの責任ではありません。

お話しを伺って（2）

- 夜間のお渡しを、ロッカーでするようになってから、お客様の不満が少なくなりました。
- 最近の私の疑問。「店員さんに何を期待しているの？」。あなた方経営者は、売上、増客、カウンターセールスと店員さんに期待をかけますが、そのまえに、やるべき事があるのではないですか。に見事にお答えいただきました。

店舗構成は

- 面積 30 坪、半分を「クリーニングショップ」半分を「コインランドリーとお渡しロッカー」の構成でした。



店内の様子は

- 標準納品日をお預かりより3日とし、お急ぎの商品は別途にお受けするという方式。
- お引き取りの会話はキッチンとされていました。
- 商品在庫数、ドライ、ランドリー合わせて400点、土曜日の午後の点数、平均単価からみて標準的と考えられました。
- 話の途中、社長よりハンガーをスリックの曲がりの部分に吊すと汚く見えると、注意がありました。

開店後の伸長は

- 私は『椅子を用意してお客様を向かえる』、このようなお店が、お客様にどのように受け入れられるのかに興味があったのです。
- オープンは昨年7月、今月で約1年経過。
- オープンセールといっても告知主体で、派手なセールはしないで始めたとのこと。
- 現在、クリーニングは4月、5月は3桁に達する売上、コインはその半分程度とのこと。順調な推移と推察しました。

お店の立地は（駅前通・静岡駅から徒歩7分）

静岡駅方面から店舗を望む



店舗正面

左・コイン

右・クリーニング



告知・販促（新聞全面広告）



今年の販促・新聞広告（20%off）

春です。大人のカワイイを・・・

4/7（金）～4/12（水）

大切に着続けたい服ほど・・・

4/21（金）～4/26（水）



過度な値引きはしない

- 『PURE CLEANING』のブランドイメージを前面に出して、値引きでお客様を引きつけないように配慮しています。
- 対象は、若い女性と、服が好きな方々と考えています。
- 繁忙期に2回の新聞全紙を使った、広告を展開しています。
- 水曜日を最終日としています。（木曜日定休）

会社を表す 3冊の冊子

これを読めば、ホワイトウイングスが解る。

- 会社案内→クリーニング業界のNo.1は目指しません。
- 顧客様へのご利用ガイド→クリーニング屋さんこんなことまで相談しちゃって、いいの？
- 社史（啓蒙冊子・ホワイトウイングス ヒストリー）→迷ったら、面白いほうへ。

※社長に、最近こんなものを作って、ブランディングに努めています。と渡されました。

左：会社案内 中：ご利用ガイド 右：社史



クリーニング業界での No.1は目指しません（会社案内）

- ホワイトウイングスはこんな人たちにとってのNo.1を目指しています。→ファッションを楽しみたい・・・。気楽に立ち寄って、スタッフさんとも楽しく話せて・・・。
- 実は、元レーサーなんです。業界の習慣に無頓着なのは、そのせいかもしれません。（代表取締役；中村真治）
- お客様を待たせても、決してあせりません。→2～3名の方がお待ちになっても、急いで目の前のお客様を絶対におろそかにしたくありません。びしびしぶつけてください。ご要望や困りごと。
- クリーニング店に不平不満の人こそ、採用したい。

クリーニング屋さんに こんなこと相談しちゃって、 いいの？（お客様ご利用ガイド）

- びしびしぶっつけてください。小さな困りごと、大きな困りごと。
- 5つのコース、つくりました。
- 他のクリーニング屋さんが勉強しに来るほどです。
- 洗濯モノがなくても、気軽にふらっと、お立ち寄りください。

迷ったら面白いほうへ (社史)

- 新しいことに、挑まずにはいられない。40年以上、ずっと。
- 体力、気力、それとちょっとしたアイデアだね。
- こんなクリーニング店をやりたかった。
- 面白くなきゃ、やっている意味がないよね。
- 10年後のホワイトウイングスは、どうなっているのだろう。

ありがとう
ございました

これからも、独自の歩みを見せてくれる
ホワイトウイングス
注目していきたいと思います。