

# 楽しいカウンター

平成29年10月3日

第18回 毛利春雄セミナー公開講座

(株)デジジャパン  
平井 英幸

**工場 . . . 利益を生み出すところ**

**店舗 . . . 売上を作るところ（お客様との接点）**

売上を作る = カウンター（接客・セールス）

トラブルを防ぐ = カウンター（検品、正しいおすすすめ）

# トラブルを防ぐ = カウンター（検品、正しい説明）

素材の知識  
事故品情報



紳士スーツ上下

【ブランド品取り扱い注意！】

誤返却を防ぐため、色・柄を必ず  
入力してください。

閉じる場合はタッチしてください



# 売上を作る = カウンター（接客・セールス）

## ●付加価値や高単価のコースを勧める

- 勧める … 受付スタッフの力、スキル、社内キャンペーン、モチベーションを最大限に！

◆今月売上	
達成率	今月の目標
0.0%	0円
目標まで	点数
0円	0人
昨日までの目標	新規会員
0円	0人
昨日までの売上	
0円	

◆お客様からの評価	
清潔感	🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸🌸
接客力	
その他	🌸🌸🌸

◆店舗別売上 ▲ ▲ 自店 ▼ ▼			
店舗	達成率	順位	
0001 店舗01DUKE310	0.0%	➡ 1位	
0002 店舗02TCP	0.0%	➡ 2位	
0003 店舗03DUKE310	0.0%	➡ 3位	
0004 店舗04DUKE	0.0%	➡ 4位	
0005 店舗05DUKE310	0.0%	➡ 5位	
0006 店舗06手入力	0.0%	➡ 6位	
0007 店舗07DUKE	0.0%	➡ 7位	
0002 店舗02TCP	0.0%	➡ 2位	
0003 店舗03DUKE310	0.0%	➡ 3位	
0004 店舗04DUKE	0.0%	➡ 4位	
0005 店舗05DUKE310	0.0%	➡ 5位	



無断転用

無断転用

## ●付加価値や高単価のコースを勧める

- ✓ 受付スタッフは良さを理解できているか？
- ✓ お客様は良さを理解してくれているか？

### ・汗抜き剤による汗抜き

- お手頃価格。頼んだことへの満足感。  
もっと着心地よくなるコースはあるのかな？

### ・W洗い

- ちょっと高額。着心地最高。  
どれぐらい良くなるのかわからないので頼むのに躊躇する。

## ●付加価値や高単価のコースを

- 勧める …… 受付スタッフの**努力、労力、スキル**（**属人化、マンパワー**）  
社内キャンペーン、モチベーション  
スキルが高いほど効果が出る。→ その人が辞めたら…。  
「いいのを勧めてもらえた」→ 「高いのを売りつけられた」  
勧めるのはちょっと苦痛…。
- 選んでもらう …… 勧めるより気が楽。  
選んでもらう仕掛けをつくる。  
勧めるスキルを“説明”に活かしてもらおう。





# ●付加価値や高単価のコースを

勧める + 選んでもらう



「素敵な仕上がりになりたい。」  
と、思ってもらう **ブランディング**

静岡新聞広告賞2017  
大賞受賞！



# ●付加価値や高単価のコースを

勧める + 選んでもらう

ワイシャツの品質の違いってどこを見ればいいの？

■ワイシャツクリーニングメニュー

デイリーコース Daily Course 120円

レギュラーコースワイシャツ Regular Course 立 180円 タタミ 250円

プレミアムコースワイシャツ Premium Course 立 380円 タタミ 450円 アパレルBOX 800円

我がさえる!ワイシャツ「ストレッチプレス」採用!!

ストレッチプレス  
きょうくつになったワイシャツの襟・袖口が元のサイズに戻ります。ワイシャツプレミアムクラス

¥380  
ストレッチプレスアパレルBOX 800円

スタイルキープ  
ネックプレス仕上げ  
ノーネックタイプでも決まる!!

ボタン取り付けリフォーム  
ボタンを交換するだけでお洋服の印象がガラッと変わります。お洋服がまた新鮮なイメージになりますか？  
(ワイシャツ・ジャケット)

ワイシャツのボタン金銀交換 (1個あたり)  
¥1,000  
(1個交換を毎に100円加算)  
・ボタン交換のみ一日仕上げ  
・ボタン交換+クリーニング+着せ替え仕上げ

■ワイシャツクリーニングのレギュラーだからできるポイント!

POINT

- 1 頑固な汚れが落ちる
- 2 スリが立つ ストレッチ
- 3 色落ち防止
- 4 虫食い防止
- 5 臭いの除去
- 6 縮みの防止
- 7 色落ち防止
- 8 縮みの防止
- 9 虫食い防止
- 10 臭いの除去

■ワイシャツクリーニングのレギュラーだからできるポイント!

レギュラーコースからシニアコースとハンドメイドコースへ  
お楽しみのお手頃価格のワイシャツクリーニング!  
お仕事をワイシャツを毎日着る方こそおススメ!

あなたの求めるクリーニングが、きっとみつかる。

1 シーンによって変わる「ワイシャツメニュー」  
ドライコース、プレミアムコース、ストレッチプレスコース、ボタン交換コース、ボタン交換+クリーニング+着せ替え仕上げコース

2 家族が笑顔でいられる本物のクリーニング。  
洗濯コース、ハンズ・ジャケット・シャツ・ブラウス・コート・スカート・ワンピース... 450円~

3 洗濯コースで選べる「プレミアムコース」  
OZONE オゾンコース  
Silicone シリコンコース

4 水垢が気になるから、いつでも使いやすい「ボタン取り付けリフォーム」  
1,000円

5 自宅で洗える「流し水ウェットクリーニング」  
汗も油もすっきり安心!  
+衣類が軽くなります

6 縮みや色落ちを防ぐ「ふんわりバック」  
1,000円

7 お洋服から出る「ふんわりバック」  
1,000円

8 お洋服から出る「ふんわりバック」  
1,000円

貴方を優しく包みます ◇只今、お試しセール実施中!!

毎日の健康は清潔な布団による快眠から。気軽に頼んですぐ使えます。ぜひご利用下さい。

家庭洗濯代行の決定版! 安い! 干す手間いらず! プロの技!

シーツ・ふとんカバー

洗って乾かしてハンガー包装! 100円

2011年10月

日	月	火	水	木	金	土	日
16	17	18	19	20	21	22	
23	24	25	26	27	28	29	
30	31	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12	
13	14	15	16	17	18	19	

お預かり商品

紳士上 × 1点 650円

◆割引券は受付前にお渡し下さい。◆ポケット内の

木

ズワイガニクーポン  
お引換でプレゼント!

●スポンジ、2枚  
●ワイシャツ等、2枚  
が1セット

2011年9月

日	月	火	水	木	金	土	日
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5	

9月14日 日曜日  
お仕上日  
9月14日 日曜日  
9月16日 火曜日  
17:00~  
お渡し

やまくち

VISA



# ●付加価値や高単価のコースを

勧める + 選んでもらう

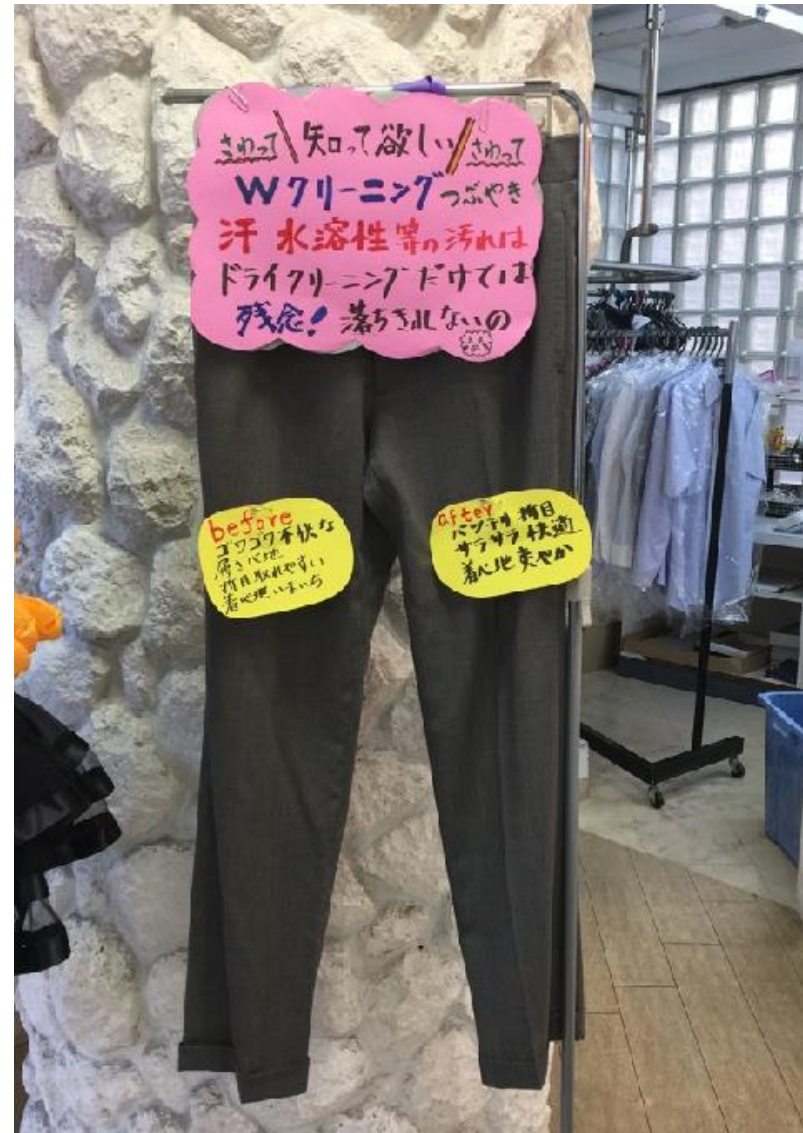
MENU				
衣類の種類	インナー ボトムウェア	トップウェア	アウター ロングウェア	美白 ワイシャツ
オプション コース				
<b>A</b> ワンデー まごころコース	¥500~	¥700~	¥900~	¥220
<b>AA</b> ツーデー おしゃれコース	¥600~	¥800~	¥1,000~	¥390
<b>AAA</b> スリーデー よそゆきコース	¥1,000~	¥1,400~	¥1,800~	—
<b>Textile</b> テキスタイルコース	¥3,000~	¥3,400~	¥3,800~	—
各 種 加 工				
撥水加工	¥400	¥600	¥800	—
W/さらさら	¥400	¥600	¥800	—
ウェット加工	¥400	¥600	¥800	—
復元加工	¥1,000~	¥1,000~	¥1,000~	¥1,000~
リントラク加工	¥1,000	—	—	—

毛布 ¥1,000~  
こたつ布団 ¥2,000~

商品ラインナップ

仕上げコース

- Textile** テキスタイル
- AAA** スリーデー
- AA** ツーデー
- A** ワンデー



## ●付加価値や高単価のコース

選んでいただく仕掛け（わかりやすさ、松竹梅）

+

説明するスキル（知識）

+

説明のサポート（レジ）

+

勧めたいと思う気持ち（スタッフ自身の体験）

## ●働きやすいカウンター

昔、繁忙期前にお店に行ったときの話

「もうすぐ繁忙期、楽しみですね！」 → 「憂鬱です...」

- ・たくさん並ぶと焦る。後ろに並んでいる人の険しい顔で余計に焦る。
- ・忙しくてしんどい。
- ・タグ付けしんどい。
- ・憶えることが多くて大変。
- ・クレーム対応が辛い。

# ①並ばなくていい（待たされない）カウンター

受付スタッフうれしい＝お客様もうれしい





# ①並ばなくていい（待たされない）カウンター

受付スタッフうれしい＝お客様もうれしい





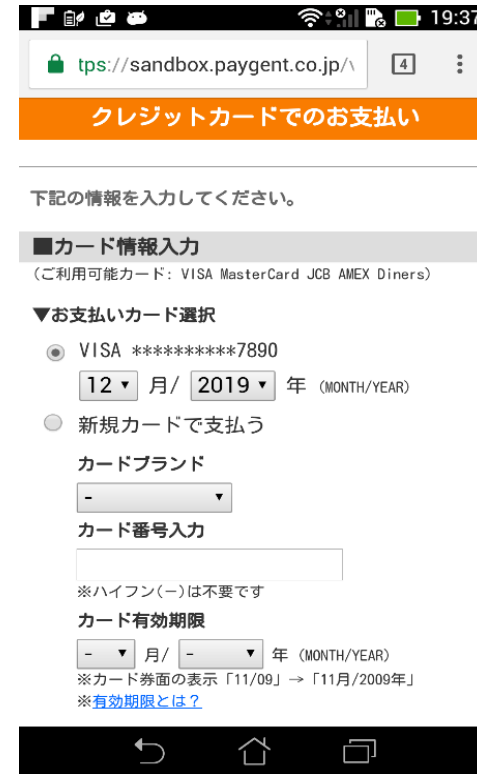
# ①並ばなくていい（待たされない）カウンター

受付スタッフうれしい＝お客様もうれしい



# ①並ばなくていい（待たされない）カウンター

1秒受付（バッグ預り）、オンラインクレジット（スマホ決済）





# ①並ばなくていい（待たされない）カウンター

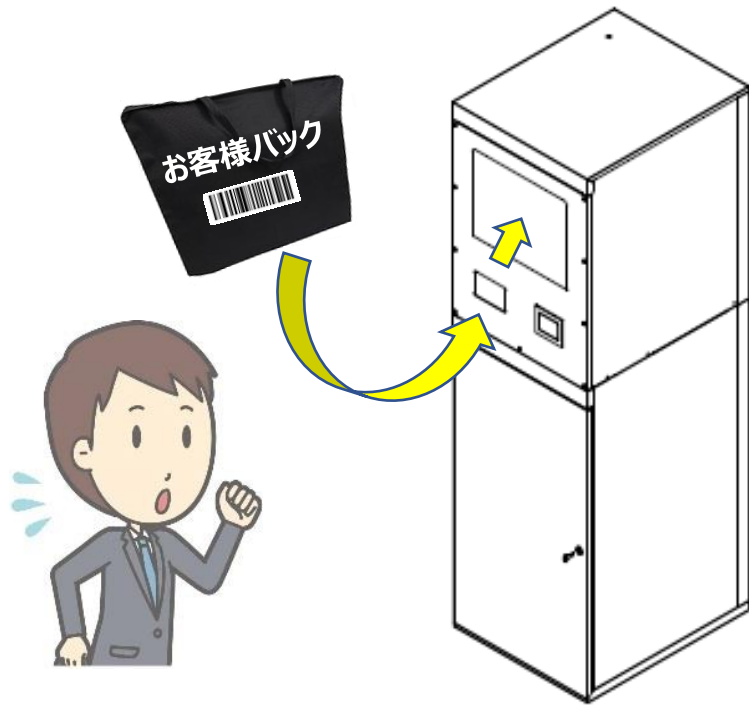
## 1秒返却（引取り予約）



ファストパス。優越感。スマホ会員特典（顧客囲い込み）

# ①並ばなくていい（待たされない）カウンター

受付BOX＝営業時間外でも出せる（お客様うれしい）



返却ロッカー

営業時間短縮（スタッフうれしい & 社長もうれしい（人手不足や採用難の解消）

営業時間中でも店に入らなくて楽（お客様うれしい）



## ②タグ付けしんどい

お客様に手伝ってもらおう！



**タグづけを てっだって! いただくと  
クリーニング代がおトク\*に!  
クリーニング専科の  
新サービス、始まります!**

-   
カウンターで受付。  
必要なものをお渡しします。  
(タグ・専用ホチキス など)
-   
パチッ!  
ご自分で「タグづけ」を  
していただけます。
-   
専用の回収ボックスに  
入れるだけで完了です!

**てっだって!コース**

クリーニングに欠かせない  
「タグづけ」の工程を  
お客さまにさせていただきます。  
クリーニング屋さん  
気分を味わえる、ちょっと  
楽しいサービスです。

\*価格(てっだってプライス)について詳しくは、店舗をご覧ください。

## ② タグ付けしんどい



体験型店舗(キッズニア型店舗)。お客様も楽しい。

クリーニング店の仕事を知ってもらえる → お客様との距離が近づく



## ②タグ付けしんどい

引取りもお客様てつだって！

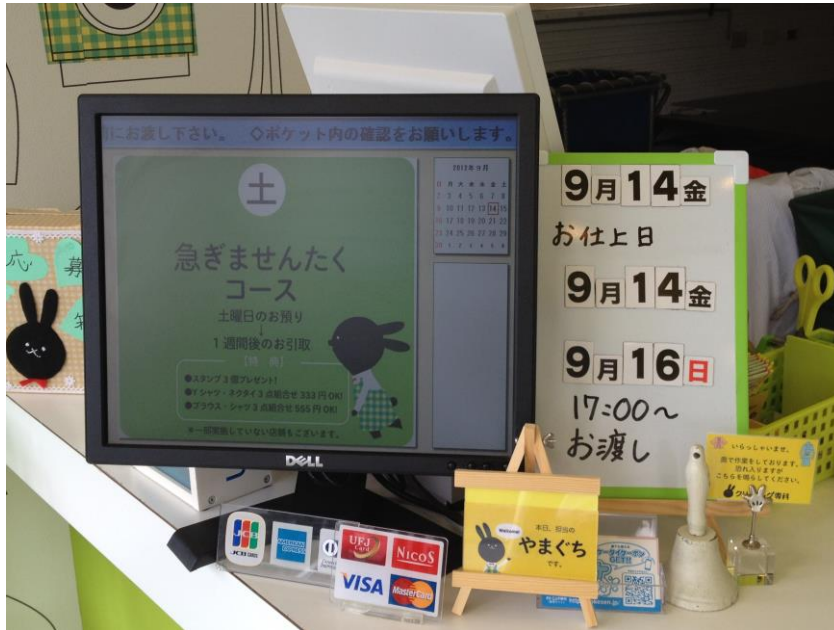


### ③憶えることが多くて大変。

- ・ どの割引が一番安い？
- ・ 今日は何の割引の日？
- ・ 何時からは何の割引？



レジがお知らせ、レジが自動計算



# ④クレーム対応がづらい。

テラカ カコ <b>寺岡 花子</b>		No. 000000000001 Tel : 03-2256-1234 [A] <b>会員</b>
コメント 3件	お得意様です 17/09/20	Yシャツのりなし 17/09/20
	傘の忘れ物があります 17/09/20	
	W洗い半額券を渡して下さい	
<b>ジャケットボタン破損のクレームあり</b> 17/09/20		
<b>有効期限</b> 17/11/01	<b>誕生日</b> 07/24	店舗初回受付日 11/06/02 店舗最終受付日 17/09/20

オンライン [M] #1 受付 2014年11月04日(火) 17:54

受付 返却 未収入金 伝票取消 受付訂正 返却戻し 伝票再発行 担当者[9999] 本店 メニュー

No	品名	点数	単価	洗/取	値下	P	仕上日
<div style="border: 2px solid yellow; padding: 5px; text-align: center;"> <b>注意</b>            顧客コメントの内容を            確認してください  <input type="button" value="はい"/> </div>							

13件表示 詳細

テラカカコ No. 000000000008  
 寺岡太郎 Tel : 5655 **会員**

コメント  
 2件  
 要注意のお客様です 14/11/04  
 クレームが多いお客様です 14/11/04

**有効期限** 15/11/04  
 店舗初回受付日 10/10/09  
 店舗最終受付日 11/02/21  
 来店回数 4回  
 累計売上 7,747円  
 ポイント 10,454円

72キ見本	Yシャツ	紳士服	スホフ	セーター	カーディン	毛布	着物 浴衣 P1
襦袢	ブラウス	婦人服	スカート	ワオニス	幼児 スポ	布団 シツ	加ハ 作業服
ジャケット	ジャンパー	コート	学生	ベスト 帽子	ベルト 付属品	祭り 他	特殊品 QRコード発行
再発行	レシート送り	同人返却	領収書	沙美荘	仕上日 予定表	値引・割引	色付加価値
利用明細	再洗	レシート	修理加工	価格未定	提供フ	急ぎ	ラウク1 ラウク2 ラウク3

クラウドにより、顧客情報を全店のレジで共有することも可能



## ●まとめ

カウンター …… 売上を作るところ（お客様との接点）  
売上を落としてしまうところ  
お店のファンを創るところ  
お店のファンを失ってしまうところ  
スタッフが生き生き働くところ  
スタッフが去っていってしまうところ

## ●まとめ

### ✓ カウンターでの接客スキルの向上（個人スキル）

- ・笑顔、話し方、所作、推察力(お客様の反応に対する感知力)、思いやり→ 企業理念、接客研修
- ・素材の知識、付加価値やコースの知識 → 新人研修、社内勉強会、自分の衣服で良さを実感

### ✓ 接客レベルが上がるカウンターという職場づくり(仕掛け、環境)

- ・レジ機能でのスタッフサポート（セール計算、商品情報表示、顧客情報表示）
- ・付加価値やコースの勧め易さ（選択方式、サンプル展示、実体験）
- ・お客様を楽しくさせるお店作り（イベント、待たせない（番号札、遊び場、1秒受付、1秒返却、返却ロッカー、預りBox）、物販

売上アップ

働き易い職場づくり  
教育、研修

スタッフの  
スキルアップ

スキル発揮を支援する  
カウンターづくり

CSの向上  
(顧客満足のアップ)

接客力のアップ

モチベーション  
のアップ

ESの向上  
(従業員満足のアップ)







### トリックアート

ボウ、ボールにのってる？

驚きますよ〜

やったー！  
入ったよ！



スマートフォンで写真を撮るとボールの上に乗っているように見える「トリックアート」。店舗スタッフが撮影をお手伝い

### ゴルフ

店舗に入って来た途端、お子様達は靴を脱いで「パターゴルフ」にチャレンジ！意外と時間がかかるクリーニングの受付の時も時間もあっという間

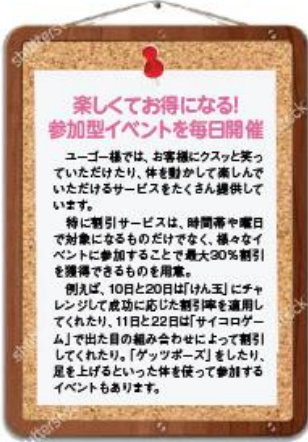
あとちょっと！

ゴールを  
ねらってね！



### サッカー

ゴールが決まったら10スタンプがもらえる「サッカーゲーム」はお子様連から大人賞。ゴールが決まるとスタンプがもらえるのでママの応援にも熱が入る



※サービスの内容は店舗によって異なります。また、一部サービスのない店舗もあります。



ゴール  
できたよ！



店舗の半分が迷路になった雑林店。迷路を目標でに到達するお子様も多いとか



### 巨大迷路

小さいけん玉  
をすかしい！



### けん玉

けん玉をうまくおこなったと挑戦！嬉しいお先に入ると割引率も大きく30%割引

### サイコロ

サイコロを振って出た目の数によって割引率が適用になる「コロコロ割」



目の数は  
あわせていくつ？









Freddy Leck WASCHSALON TOKYO | NEWS ABOUT CATALOGUE #FREDDY LECK CONTACT | | SHOPPING

# WHO'S FREDDY LECK?

## WHO'S FREDDY LECK? ABOUT FREDDY LECK WASCHSALON

前向きなココロとライフスタイルがつけられるようなモノ、コトをランドリーシーンから

フレディレックはベルリン北部にあるフレディレック・ウォッシュサロンのオーナー。かつて演劇を学んだ彼がオープンしたコインランドリーに具かれているのは、表現者としての哲学です。

Laundromat Café & Shop











WASCHSALON TOKYO

NEWS ABOUT CATALOGUE #FREDDY LECK CONTACT



SHOPPING



## OUR SERVICES

ウォッシュサロントーキョー  
6つのサービス

LAUNDROMAT

コインランドリー

CAFE  
LOUNGE

カフェラウンジ

WASH-DRY-  
FOLD

洗濯代行

CLEANING  
SERVICE

クリーニング

GOODS  
SHOP

グッズショップ

WORK  
SHOP

ワークショップ



## 特別出演

(株)オフィス毛利 代表取締役 毛利春雄 様

(株)ホームドライ 常務取締役 太白守貞 様

(株)ユーゴー 代表取締役 沼崎周平 様

## 写真協力

(株)ホワイトウィングス ピュアクリーニング与惣次店 様  
東京都Hクリーニング 様

(株)ユーゴー クリーニング専科 下栗店 様

(株)ユーゴー クリーニング専科 高洲店 様

(株)ユーゴー クリーニング専科 東金家之子店 様

(株)ユーゴー クリーニング専科 保原店 様

(株)オリックコーポレーション 東中野店 様

(有)クリーンせいや 北泉店 様

(株)ユーゴー クリーニング専科 卸町店 様

(株)光栄舎 ドライクリーナーワールド氷川台店 様

(株)ユーゴー クリーニング専科 太田飯塚店、福居店、館林店 様

(株)清水屋 イオン松山店 様

フレディレック・ウォッシュサロン・トーキョー 様

(株)ライト 様 預りBOX (箱型RB-02)

ご協力ありがとうございました。

ご清聴ありがとうございました。