

## テラオカ

### クリーニングユーザーカンファレンスで感じたこと

令和元年10月10日

(株)オフィス毛利 毛利春雄

8月25日(金)、お台場で開催されたデジジャパンのユーザーカンファレンスに参加しました。昨年は、カラキヤ洗染の川村さんの話を聞きに参加しましたが、今年は、全てのお話を聞きました。

ユーザーカンファレンスの話の内容、デジジャパンのテラオカ側の発表については、デジジャパンのアステンポニュースに掲載されているので、詳しくお知りになりたい方はそちらをご覧ください。

私は、この時感じたことや、話を聞きながら思ったことを記したいと「毛利レポート」にしました。

※公開講座と重なり事務仕事に追われ、公表が遅くなって申し訳ありません。

#### 〔会を通じて感じたこと〕

今日話された方々は、何らかの危機感を持って「独自性を出したい」「労働環境の改善」「顧客の信頼を得るために」等々の問題に取り組まれていました。そのことが、スマホアプリの活用であり、顧客囲い込みのためのクーポン、ロッカーの利用、引き取り連絡等々に取り組まれ、現在の結果を話されました。

お話しされた4人の方は、個人経営者と云える方々で、大手クリーニングの販売競争のあおりを受けていると言われ、そんな中、それぞれが道を探り進もうとしている様子が良く判りました。

皆さんが、一生懸命に模索している先に明るい明日があると考えるべきですが、この方達は、一緒に先を見てくれる広い視野を持つ方を求め、自分の追求している先を誤らないようにと感じました。

中でも、興味を持ったのは次の事例です。

#### 〔独自のアプリを持つ〕

セーラークリーニング月島本店・松原太一氏のプレゼンテーションで発表されたものですが、『ラインからの脱却』と標榜した、会社はお客様と一対一の関係を構築するために、アプリによる応接を実行しました。というものです。

古くは販促方法は、チラシによる不特定多数の方が対象でした最近では、ラインなどの手段により、限定されたお客さまに対する販促、また、特定のお客さま(区別された)に対する販促がなされてきました。

これを、アプリを使うことによって、会社対一人一人のお客さまの関係とするのです。この事によって、よりお客さまにあった販促から、連絡事項、ケアの相談まで出来る事になります。

この事例を聞いていて、将来はこのアプリを使いこなした方が、成功者となるよ

うに感じました。

興味のある方、詳細に聞かれない方は、デジジャパンのユーザーカンファレンスの事例を参照下さい。

### 〔ロッカーの活用〕

株式会社かんだ商会、株式会社木島屋、有限会社岡本クリーニングの方々が、ロッカーの活用について、このシステムの導入により、営業時間の短縮や休業日の設定を計画、その成果を話されました。

計画の実施は良いのですが、その背景にある問題点が解決されていないので、この点を指摘（質問）する方がおられるかと期待したのですが、残念ながらおられませんでした。

### 〔自動引き取り〕

ロッカーを活用して、お客さまに事前に引き取りの時間を指定していただき、ロッカー内にお渡し商品を入れます。

お引き取りのお客さまは、カウンターの作業に関係なく（接客中でも）勝手に引き取ることが出来ます。

このようにして、引き取りの手間を無くす方法が話されていました。

引き取りにみえたお客さまが、カウンターでの接客中の終わりを待って、商品を受け取る。たしかに、何も問題なく受け取れるならば、無駄な時間と言えます。ロッカーが拘束されるのが、お約束のお客さまが来店するまでとなれば、かなり有効に活用出来ることとなります。

### 〔料金体系の見直しと効率化〕

レジ操作を含んだ作業が早くなり、お客さまをあまりお待たせしなくなった、とのお話がありました。

元来、クリーニングの料金体系は複雑だと指摘されているところで、このために従業員は作業に手間取り、時に、前回と異なる料金となり、お客さまに不信感を抱かれる事もありました。（レジの導入を機に、料金体系をシンプルにしたのは、賢明の処置と言えます）

この事から得る、作業の効率化を述べられていました。ただし、数字的な比較はありませんでした。

### 〔接客に対する考え方〕

皆さんの話の中で「お客さまをお待たせしない」、この事が大きな目標のようになっていましたが、接客の上から「無駄な作業を無くす」大切な事なのですが、「お客を待たせて何処が悪い」という意見もあるのです。

一人一人と確実に対応していたら、繁忙期は次のお客さまにお待ちいただくという状態は必ず起こります。

問題は、この時どのようにお待ちいただくかを考えるのが大切で、前のお客さまとの対応が疎かになると、検品が粗雑になる、お話しすべきことを忘れる等々がおこり、余計な問題点を作ることになるのです。

無駄の少ない効率の良い仕事と、キッチンと接客をするというカウンター本来の仕事を理解した上で、お話しがあると良いと感じました。

### 〔懇親会で感じたこと〕

地域も、規模も異なる方々が、クリーニングという共通の場に立ってお話をする  
ことの重要性が増す中、このような企画が盛り上がることに喜んでいます。

私達は議論が下手ですし、余り議論が沸騰することを好みません。従って、この  
ような場での話し合いがとても大切になるのです。ゲストの方々はこのような意図  
を持って話を盛り上げていただけたらと感じました。

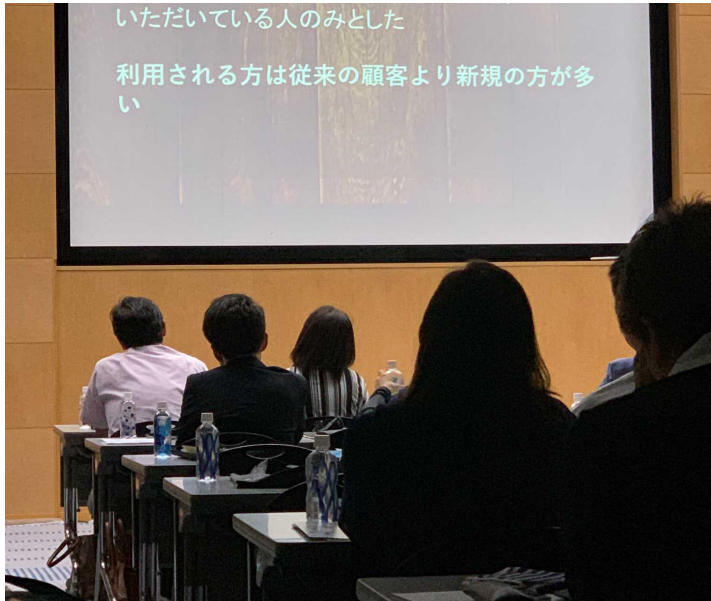


写真1 熱心に聴講する参加者



写真2 懇親会風景