一般型　設備投資

最新情報通信技術を活用した、受付体制の構築と信頼性の高い預り品管理体制による、クリーニングサービスの提供

最新情報技術を活用した受付体制、預かり品保管管理体制の構築により、従来にない多品種の取扱いと信頼性のサービスを顧客に提供することで売上増大、市場確保を図る。また、従業員教育の効率化、多店舗展開を迅速化し、事業規模の拡大と雇用増大を図る。

本部から全店舗の状況がリアルタイムに確認できる、ネットワークシステムを構築

PURPOSE
事業目的

本事業の目的は、本部およびクリーニング工場と42店舗(注)を繋ぐネットワークシステムを構築し、最新情報通信技術を活用した受付体制、預かり品保管管理体制を整備することである(注)申請時。その結果、顧客の様々なニーズにスムーズに対応するサービスの提供が可能となり、事業拡大を目指す。

MOTIVES
製品開発のきっかけ

クリーニング市場は人口減少、所得格差による利用層の減少、形状安定衣料の普及等により、縮小傾向にある。その中で、大手クリーニングチェーンの拡大など競合状況は厳しさを増しており、当社が店舗展開する呉市、東広島市、広島市も同様の状況である。

大手FCに対抗するためには、従来の価格競争だけではなく、新サービスの開発による差別化が課題である。また、新サービスを提供する環境整備、人材育成も大きな課題である。それらの2つの課題解決のために、本事業への取り組みに着手した。

TARGET
製品開発の目標

本革新的サービス事業として、以下の目標を設定。布団、絨毯、靴、革製品などの特殊品では、初年度(平成26年12月期)2%(基準年度平成25年12月期)、5カ年計画最終年度(平成30年度12月期)10%の売上増加を目標とする。

通常クリーニング売上高を初年度1%、最終年度5%の売上増加を目標とする。

これらを踏まえ、「付加価値額」年率3%、「経常利益」年率1%の向上を目標とする。

DETAIL & POINT

製品開発の内容

店舗・本部・工場を双方向リアルタイムで情報共有できるよう、バーチャル・プライベート・ネットワーク（VPN）を構築。

「お客様からお預かりした品物を、責任を持って預かる」ことを基本に、受付体制、預かり品管理体制の強化を図った。

難易度の高い取扱い製品の相談、店舗への情報周知など、店舗と本部・工場の情報共有できるよう、タブレット型携帯端末を全店舗に設置。

WEBカメラを各店舗に配置し、受付時の状態を動画データで保存、電子カルテ化を実行。

預かり品受付時にWEBカメラで保存

RESULT

本事業の成果

平成30年度西日本豪雨により、一時的に売上が落ち込んだものの、直近では売上、客単価、客数において増加傾向が見られる。

具体的な成果として、店舗での取扱い可否の判断時間が短くなるとともに、布団、革製品などの高い専門性を必要とする品物も取扱い可能となり、取扱い品目が増加した。

預かり時の状態を動画保存しているため、トラブルの事前防止、顧客満足度向上が実現した。

店舗の従業員教育が統一されたレベル感でスピーディに実現。本部・店舗の生産性が向上した。

PROSPECT

今後の展望

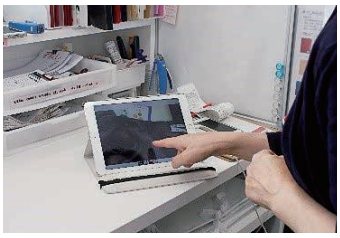
店舗・本部・工場間でのネットワークシステムの活用をさらに強化していく。現状行っている本部からの必要な情報通知だけでなく、いつでも閲覧できる「動画マニュアル」、「困ったときのワークフロー」などコンテンツを充実させていく。それにより、店舗従業員の負荷を減らし、サービス・技術知識の向上、きめ細やかな接客の徹底、取扱い品目の増加など、競合差別化ができる環境整備・人材確保と育成を強化していく。

KEY POINT

ココがポイント！

店舗・本部・工場を情報通信技術で繋ぐことで、リアルタイムに情報共有、問題解決を図り、大手チェーンとの差別化を実現。

本部から情報を発信


各店舗にて閲覧し、店舗内で共有

CORPORATE DATA

事業者概要

株式会社 白王

住所：広島県呉市焼山西2-2-9
電話番号：0823-33-0506
URL：http://www.hakuoh.com

代表者名　乗本　邦彦
設　　立　昭和45年
資 本 金　1,000万円
従 業 員　450名
事業内容　クリーニング業

代表取締役
乗本　邦彦

更なる成長へ向けて

このような企業からのご連絡お待ちしております

当社は、「PECOSHOP」ブランドで、呉市・東広島市・広島市を中心に直営店49店舗含む50店舗超を展開しています。「PECOSHOP」では県内ほぼすべての店舗で即日仕上げを実施、また一部店舗を除き朝7時から夜22時まで営業しており、大変ご好評いただいています。

今後も、店舗・本部・工場の連携を迅速かつ正確に行うことで、お客様にさらに便利にご利用いただけるよう努力して参ります。