

働く女性をターゲットに、ブラウスのクリーニング料金を Yシャツ並みに引き下げて、新たな市場を開拓

概要

「すべてはあなたの笑顔のために」を店舗コンセプトに、山口市内でクリーニング店を展開している。本事業では、働く女性のブラウスの取り込みを図るため、人体型乾燥仕上げ機を導入し、乾燥工程の生産性の向上とコスト削減を実現した。

本事業への取組みの経緯

お店づくり

有限会社たかせんは、山口市の南部(旧小郡町)を中心に店を展開している。創業57年目を迎え、地域密着のクリーニング店として営業してきた。

「すべてはあなたの笑顔のために」をコンセプトに掲げ、完全明瞭、迅速対応等、顧客の視点に立った経営で、利用してもらいやすいサービスを取り入れ、顧客満足度を高めることを意識している。また、リサイクルへの取り組みも行っており、不要になった学生服の引き取り、再利用を促している。

顧客の利便性を追求

同社の位置する新山口駅周辺は、近年事業所の進出が著しく、それに伴い昼間の流入人口が多く、男女を問わず働く人が多い。また、この地域でも共働き世帯は確実に増加していることを考えると、これからは如何に女性向けのサービスの充実を図るかが鍵と考えた。そこで本事業では、働く女性が利用しやすいお店づくりを目指し、価格の引下げ等を実施するものである。

本事業の内容

本事業のターゲットは、働く女性である。その多くが着用するブラウスは、クリーニング料金が高いために、これまで家庭内で洗濯されることがほとんどであった。現状では、ブラウスを複数まとめて乾燥しても約30分かかるとことや、仕上げ

工程の難しさにより、限られたスタッフでしか仕上げ作業はできない。また、仕上げ工程は、ベテランスタッフでも時間がかかり、他の衣類と比べ手間がかかるものとなっている。そのため、ブラウスのクリーニング料金は高めの設定であり、これまでは引き下げるのが困難であった。

そこで、人体型乾燥仕上げ機を導入し、乾燥時間の短縮と仕上げの省力化・効率化を図ることで、クリーニング料金を引き下げて、女性のブラウスユーザーを取り込む。

当社の年間取扱点数の内、男性 Y シャツの割合は3割。男性・女性用スーツの比から、ブラウスは男性 Y シャツの3分の1の需要が見込めると判断した。実際、価格を引き下げて、テストマーケティングを実施したところ、約1.8倍の需要の増加がみられた。

事業の成果と波及効果

生産性の向上とコスト削減



たかせんの本店店舗入口正面

有限会社たかせん

代表取締役社長 高木 喜代一
設立 平成 12 年 7 月
山口県山口市小郡下郷 371-1
〒754-0001
TEL : 083-972-2236 / FAX : 083-972-2236
E-mail takagi40@enjoy.ne.jp
資本金額 300 万円 従業員数 12 人
業種 洗濯・理容・美容・浴場業

企業概要

当社は、地域のクリーニング店として、創業 57 年目を迎える。高い技術力を持ち、高品質かつ低価格のサービスを提供することを心掛けてきた。営業時間は 8 時～19 時、当日仕上げの無料化、土・日・祝日でも通常営業する等、仕事を持ち、忙しくしておられる方にも、利用していただきやすいクリーニング店を目指している。

人体型乾燥仕上げ機を導入することで、これまでは不可能であった、洗濯後の乾燥と仕上げ作業を同時にすすめることができるようになった。それにより、従来は、限られたスタッフでしか対応できなかった乾燥・仕上げ作業が、普段アイロンを持たない受付スタッフ等でも可能となったことは大きい。

受付スタッフ等の手待ち時間を減らすことで、効率化が図れるだけでなく、ベテランスタッフが、ブラウスの仕上げ作業に付きっ切りになる必要がなくなり、他の仕事ができるようになった。作業の効率化による生産性が向上したとともに、人件費コストを引き下げることができた。

価格的な競争優位

現在では、ブラウスの利用料金は、設備導入前の料金に比べ、40%安くしており、他社に比べて、価格的に優位に立つことができた。男性用 Y シャツの利用料金と比べても、価格的な差は縮まっている。ぜひ、女性用ブラウスを Y シャツ感覚で利用してもらいたいと思っている。

実際のところ、顧客の反応は良いと感じる。このくらいの値段であれば利用できると思ってもらえる顧客は徐々に増えつつある。しかし、まだまだ、当初予定していた程の利用数に至っていない。それは、利用料金の引き下げが十分周知されていないためである。

今後の販売促進

既存客だけでは売上はいつか減少する。当社は、利用しやすいブラウス料金をきっかけに、新規顧客の取り込み強化を図りたいと考えている。新規顧客が増えることで、他の衣料の利用も増え、リ



人体型乾燥仕上げ機

ピーターの可能性も期待できる。そのため、現状では不十分である、看板や折込み広告、地域情報新聞への掲載等を実施する。来店客へは、店内でのポスターや貼り紙、口頭での PR で客単価のアップを図りたい。また、対象を問わず、Web マーケティングも充実させたいと考える。

今後の展望

女性ブラウス価格の引き下げで、新規顧客の誘引と既存客の単価アップを図りたい。利用が増えれば、もっと料金の引き下げは可能である。そうすることで更に利便性が増し、競争優位に立てる。当然、クリーニング店としての魅力が高まることに繋がる。

当社が目指すのは、「地域に暮らす人々にとって無くてはならない企業になること」であり、クリーニングを通して、顧客とコミュニケーションを取りながら、地域密着型企业となる。