

洗濯代行・宅配クリーニングの 新サービスへの参入で差別化を図る

課題

厳しい経営環境のなかでも 収益力の向上を目指す

市場の縮小、競争の激化、材料・燃料費の高騰など、経営環境が厳しさを増すクリーニング業界。加えて売り上げに直結する顧客の減少、客単価の減少にも見舞われている。

人口約2万6000人強の二戸市に本店と直営店1店、二戸市内と一戸町に委託取次店1店を展開するのが、有限会社佐藤ランドリーである。

市内および近郊の3町村を商圈とし、売り上げ構成は一般顧客60%、ホテル・旅館19%、福祉介護施設12%、飲食店8%、学校1%。高い技術力を武器に、競合店との差別化を図っているが、同社の後継者は、さらなる収益力の向上を目指すためには、より顧客の立場に立った思い切った新サービスを導入する必要があるのではないかと考えていた。

支援

好調な「洗濯代行サービス」で 高度なニーズの掘り起こしも

後継者から相談を受けた二戸市商工会は、課題解決への方策の検討のためヒアリングを重ねて、経営革新計画の策定支援に乗り出した。

今後のクリーニング業界に対する顧客ニーズは、①しみ抜きなど高度な技術、②高級品や特殊品の取り扱い、③利便性、にあると分析。利便性については、洗濯の手間を減らしたい、冬場の洗濯はつらい、取りに来てほしいといったニーズがあると分析した。

佐藤ランドリーはすでに「技術力」を強みとして持っている。代表の佐藤敏見氏はクリーニング師で、後継者の長男は染色補正技能士の有資格者だ。一般クリーニングのほか、色修正、寝具消臭・乾燥、しみ抜き、ボタン付けやほつれ修理などの衣料修理、靴・鞆などの革製品の特殊クリーニング、メンテナンス、リメイクまで請け負う技術力がある。

この技術力を差別化のポイントとし、すでに実施している集配サービスの強化、お客様の利便性を高めるサービス、という方向性を導き出し、「洗濯代行サービス」「独自宅配クリーニングサービス」の2つの新サービスの導入を決定した。

「洗濯代行サービス」は、日常洗濯に不自由を感じている高齢者を対象に、従来取り扱ってこなかったTシャツや下着、タオルなどの水洗い洗濯を請け負うというもので、テスト



顧客の自宅に洗濯代行の衣類を届けるサービスも好評

マーケティングで予想以上の反応があった。「独自宅配クリーニングサービス」は、クリーニング技術・知識をもつ担当者が直接顧客宅を訪ねて要望の聞き取りを行って受注するという、高品質でキメの細かい同社ならではのカウンセリング機能をもつクリーニングサービスだ。

「洗濯代行サービス」で継続的な訪問を続けるなかで、「独自宅配クリーニングサービス」につなげる流れもでき、実施1年目で売り上げ目標をクリア。今後も地道な営業を継続し、経営基盤の安定を進めていく。

支援の経過

期間	支援内容
2018年4月	経営革新計画の提案、制度説明
2018年9月～ 2019年2月	経営革新計画の策定支援
2019年4月～7月	持続化補助金の申請・実行支援

会社概要

会社名：有限会社佐藤ランドリー
住所：岩手県二戸市金田一字大釜69-1
電話番号：0195-27-3125
URL：https://sato-laundry.jimdo.com
代表者名：代表取締役 佐藤敏見
創業年：1955年
従業員数：5名
商工会名・担当者名：二戸市商工会・赤穂博之