

現場の技術に見合う料金を！

〈新潟市〉衣類のお医者さんチャム

看板メニュー「匠抜き」で差別化

新潟市の衣類のお医者さんチャムでは、2008年の12月から(株)トゥモロウ(福岡市、坂田知裕社長)のしみ抜きブランド「感動しみ抜き・匠抜き」をスタートさせ、メニュー単価を250%、しみ抜き売上を130%へと成長させている。それ以前から自社の有料しみ抜きメニューを持っていた同社が、なぜ「匠抜き」に賛同し、成果を得ることができたのか、新潟市西区のチャム本店を訪ね広井修社長に話を伺った。

共にブランドを育てる

「一緒に匠抜きブランドを育てていきたい」、「クリーニング業界から誇りを持って技術者を育てたい」という、(株)トゥモロウ坂田知裕社長の理念に共感したことが導入のきっかけと広井社長は言う。そして単価、売上の上とといったメリットだけでなく、「技術の対価として正当な料金を頂くことで、仕事にプライドを持ち、常に技術の向上を目指す意識改革になった」ことが導入後の大きな変化だという。



▲広井修社長

期待に応えるかが重要だと気づかされたそうだ。今では匠抜きだけで売上構成比の10%も見えてきた。

また、一辺3cmの正方形内300円の「磨きコース」やエリ、ソアの部分的なしみの「雅コース」と全体的処理の「極みコース」など明解な料金設定になっているのに加え、受付マニュアルによりスタッフが間で料金やサービスに差が出ないことも、顧客満足につながっている。

「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース



▲石塚ちかさん



▲匠抜きの作業風景。下はライフカメラの映像



な課題といえる。そして「出来るだけ安く全ての汚れを購入時のように落としてほしい」という消費者の願望には限度はない。

スタッフとして10年前チャムに入社、数年後に「見えて面白そうだった」としみ抜きを担当するようになったという。

また、自社の売上や利益も意識するようになった。「匠抜きでは、1時間あたりの処理点数、売上金額をデータにして集計しています。完全に処理できた品物の率も出るため現在の実力を常に把握できます」とやりがいを感じている。

「ブランドینگ」と「明解な料金設定」、「受付マニュアルの徹底」に加えて「ITを活用したマーケティングとネットワーク」も匠抜きの大きな特徴。インターネット

による顧客獲得は、クリーニング業界でも年々重要視されているが、全国規模でのブランド展開により郵送での注文のほかに、本部ホームページをきっかけにした持ち込み客も増加している。さらに、技術店をつなぐネットワークにもIT技術を活用し、ライフカメラによって作業場をオンラインで結ぶことでリフィニッシャー同士の情報が共有されている。それによって単なる仲間ではなく「同じブランドを背負うパートナーシップの構築」を目指している。

「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース

「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース

「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース

「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース



「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース



「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース



「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース

匠抜きへの問い合わせ受付中

チャムではしみ抜き以外にも、リフォーム、靴・鞆、デリバリーなど豊富なメニューと独自の事業展開を行っており他社の参考になる点も多い。次号では、今回紹介しきれなかった宅配やリフォームなどしみ抜き以外の取り組みを掲載予定。



「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース

「匠抜き」では技術者を「リフィニッシャー」と呼んでいる。「リフィニッシュ」とは、直訳すると「復元する」という意味で、もともと異業種でバイオリンやギターなどのピンテージ品のメンテナンスに使われる言葉だ。チャム本店でリフィニッシャーとして働く石塚ちかさんに、復元技術者となってからの変化や、現場での感想を聞いた。石塚さんはカウンタース