"動く取次店"で需要拡大を！

時代に合わせた営業スタイルを構築

前号に引き続き、新潟市の衣類のお医者さんチャム（広井修社長）を取り上げる。繊維素材の技術革新や多様化する消費者のニーズに対応するため、クリーニング業からファッションメンテナンス業へと方向転換してきた同社。「クリーニング」の文字をあえて店舗の看板から外し、「しみ抜き」、「洋服のリフォーム」など、それぞれの部門を分離させた店舗スタイルに至った理念と、デリバリーによる新しい取次店展開について取材した。

〈新潟県〉衣類のお医者さんチャム

クリーニング業から「衣類のお医者さん」へ方向転換したのは平成11年。時代の移り変わりから利用者の要望も多様化しクリーニングだけでは納得してもらえるサービスの提供が困難になったと感じた広井社長は、「しみ抜き」、「リフォーム」、「特殊品修理」をそれぞれ独立させ、複合施設のファッションメンテナンス専門店としてリスタートさせた。

コンセプトは「ファッションケアの総合病院」。クリーニング業とも洋服リフォーム業とも違うまったく新しい業種として「おしゃれＲｅメンテナンス業」と位置づけた。

同時に会社としての目標を「お客様のこだわりが私たちのこだわりであること、お客様のご要望を一緒になって考えられるスタッフを育てること、お客様に専門家としてのご提案ができること」とし、他にはない独自の店舗を作り上げた。

店舗レイアウトもユニークで、入口から向かって左側が通常の「クリーニング受付カウンター」、中央には「総合受付カウンター」、その右側にはリフォーム（右写真）としみ抜きの作業場があり、右端のスペースにはくつ・かばんのリペアショップが併設されている。

初めて来店した人は戸惑ってしまうのでは？と心配するほど一般のクリーニング店とは一線を画した店舗で、スタッフも白衣を着用して接客するなど、文字通りの「衣服の病院」だ。

それぞれの「科」は独立しているが、しみ抜きでは対応できない品物は、染色補正や修理の担当者へ受け渡され、同時に衣服のカルテも共有される。各部門に専門家を配置し、連携することで相乗効果を生む仕組みは、需要減に悩むクリーニング業界において、取り扱い商品を増やすための有効な手段と言えそうだ。特に洋服のリフォームは、「クリーニングで保全出来ないダメージを補完するメニューとして、もっとクリーニング業者が取り組むべき」と広井社長は考える。

前号で紹介した「匠抜き」と同様にＩＴを駆使した情報と技術の共有を進めていく方針だ。

デリバリー提携工場を開始

顧客満足を第一に考え、時代のニーズに合わせた店づくりをしてきたチャムでは、同様に営業スタイルも社会の変化に対応するべく新事業へ挑戦している。

徹底した品質管理と作業の情報開示により顧客の「不安」「不満」を排除するための取り組みを続けてきた同社だが、新規事業ではさらに「不便」の解消を目指している。

その新しいスタイルの事業とは、福岡県の㈱トウトウモロウ（坂田知裕社長）の「ラクーンデリバリー提携工場」への参加。人ではなくサービスに顧客を付ける「ブランディング」、定期で回るのではなく依頼を受けて集荷する「電話受付の受注スタイル」、初心者でもわかりやすい「接客のマニュアル化」など外交営業とは似て非なるものといえるラクーンデリバリーの営業スタイルは、「日本初の宅配クリーニング」として知られる。そのデリバリーのノウハウを独立開業希望者へ提供し、各地域で認定された提携工場がその加工のみを請け負う仕組みが「ラクーンデリバリー提携工場」の主な趣旨だ。

委託取次店の拡大によって市場規模を拡大してきたクリーニング業界だが、小売業の大店舗化などの影響から、取次を行っていた「町の商店」は減少傾向にある。人件費や家賃など経費の大きい直営店も立地や駐車スペースなどの条件が良くなければ、成功は難しいのが現状と言える。

それらの問題への解決策として「匠抜き」と同じくパートナーシップを結び、本部と共同で「動く取次店」の推進を進めている。昨年12月からスタートし、現在は新潟県内で3店舗が稼働中だ。

ラクーン提携工場とは

ラクーンデリバリー提携工場の仕組みと加入のメリットを㈱トウトウモロウの坂田知裕社長に聞いた。

◆　◆　◆

ラクーンデリバリーの提携工場募集について簡単に言うと宅配クリーニングによる「動く取次店」です。これはクリーニング業者様向けではなく、独立開業を希望される脱サラの方や主婦の方にラクーンデリバリーでの開業を募集しています。

坂田知裕社長

通常、店舗を作る場合には、テナント料金やレジなどいろいろ費用がかかってきます。ですが、一番違う点は我々の独立開業する加盟店オーナーの募集という点で、宅配で使う車両はもちろん開業費用一式は全て加盟店様持ちというところです。営業経費のガソリンや通信費、チラシなどの販促費も全て加盟店様持ちです。従って取次店との一番大きい違いは初期のコストが少ないという点です。

そして加盟店様の1店あたりの売上は2年目で約１０００～１２００万円ほどを見込んでおります。ちなみに本部の1店舗の売上は約１５００万円です。加盟店様は独立開業者ですので、社員やアルバイトとは違い、生活がかかっていますので売上も必死に上げてこられます。

また提携工場様にお支払いする手数料は加盟店売上の40%になります。加盟店には50%、本部が10%です。

ちなみにラクーンデリバリーの一件単価は約３３００円、点単価が４８０円ほどです。

ラクーンデリバリー提携工場の条件は以下の３点になります。

①技術的なものがある（テストキットによる審査があります）

②工場の稼働に余裕がある。（何点分くらい余裕があるか）

③弊社の加盟店を一緒に育てて頂ける

ただ、こちらの都合で申し訳ございませんが、誰彼どうぞと言うつもりはありませんので、まずは成功実績を作るため、10社を1次募集という形で限定させて頂いています。

何故かというと、提携工場様に喜んで頂くためには、加盟店の成功が必須条件です。1店舗1店舗をしっかり立ち上げていくため、まずは本当にわれわれと一緒にやっていこうという企業様に限定させて頂いています。

まずは匠抜き技術店同様、テストキットにて審査をさせて頂きます。審査後、業務委託契約を結び、加盟店募集に関しての打ち合わせを行いまして、募集をかける流れになります。

お問い合わせは、ラクーンデリバリーＨＰ（検索サイトからラクーンデリバリーで検索）の提携工場問い合わせフォーム、もしくは㈱トウトウモロウ（ＴＥＬ０９２・５２５・１４６２）までご連絡下さい。