



「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マンテナンスマン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納得してもらえなかった新しい業種として「お衣類のお医者さん」への提供が困難になったと感じた広井社長は、「し業」と位置づけた。

「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マン専門店としてリスタートさせた。



「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った

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、お客様の要望を一緒に考え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提案ができること」とし、他にはない独自の店舗作り上げた。

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。各部門に専門家を



る。初めて来店した人は戸惑ってしまふのでは?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の有効な手段と言えそう。特に洋服のリフォームは、「クリーニングで客するなど、文字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。

ラクーン提携工場とは



坂田知裕社長

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(株)トゥットウモロウの坂田知裕社長に聞いた。

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。通常、店舗を作る場合には、テナント料金やレシ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ろろん開業費用一式は全て加盟店持ちということです。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持ちです。従って取次店とちです。一番大きい違いは初期のコストが少ないという点です。

デリバリー提携工場を開始

顧客満足度を第一に考え、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。

「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。

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3000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 弊社の加盟店と一緒に育てて頂ける

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。

「接客のマンニアル化」など外交営業とは似て非なるもの

「接客のマンニアル化」など外交営業とは似て非なるもの