## 「いらっしゃいませ」

「どうぞお座りください」

このような言葉でお客様をお迎えする クリーニング店をご存じですか。

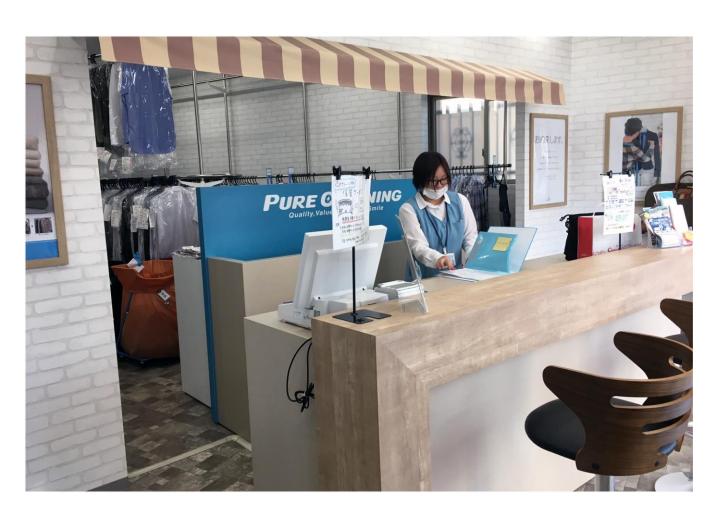
### 椅子のあるカウンター



# こんな店を訪ねて来ました(ホワイトウイングス・静岡駅前店)

- お店に入ると、カウンターの前に椅子が二つ用意 されていました。
- •挨拶と同時に、椅子に座ることを進められました。
- ・私がワイシャツを出すと、「当店をご利用いただく上で・・、『当店のクリーニングは5コース用意されていまして・・』」とクリーニングの説明を受け、次いで、会員制度の説明を受けました。
- •会員になりました。

#### コースを説明をされる店員さん (コース、料金、納期、会員制度を説明されました)



#### 会員になって

#### 会員カードとクーポン と預かり証

ティッシュとランド ティッシュとピュアク リー・サービスバッグ リーニングガイド







#### お話しをうかがっている間にも

- お訪ねしたのは、6月3日午後4時30分、ちょうど夕方の来客がお見えになる頃でした。
- 中村社長にお話しを伺っている1時間ぐらいの間に、6人のお客様が見えました。
- 女性は、5点と7点(自然に座られました)出されました。男性は2点~4点で、うち男性1人の方が「プレミアムコース」を指定されました。

#### お話しを伺って(1)

- うちの会社は、店員さんとお客様にストレスをかけないように、心がけています。
- •例えば→基本はレギュラーコース。付加価値は商品におすすめするのであって、決して押し売りはしないでください。
- 例えば→お客様が並ばれても、目の前のお客様としっかりお話しをしてください。お帰りになった方が見えても、あなたの責任ではありません。

#### お話しを伺って(2)

- 夜間のお渡しを、ロッカーでするようになってから、お客様の不満が少なくなりました。
- 最近の私の疑問。「店員さんに何を期待しているの?」。あなた方経営者は、売上、増客、カウンターセールスと店員さんに期待をかけますが、そのまえに、やるべき事があるのではないですか。に見事にお答えいただいていました。

#### 店舗構成は

面積30坪、半分を「クリーニングショップ」半分を「コインランドリーとお渡しロッカー」の構成でした。





#### 店内の様子は

- 標準納品日をお預かりより3日とし、お急ぎの商品は別途にお受けするという方式。
- •お引き取りの会話はキチンとされていました。
- ・商品在庫数、ドライ、ランドリー合わせて400 点、土曜日の午後の点数、平均単価からみて標準 的と考えられました。
- 話の途中、社長よりハンガーをスリックの曲がりの部分に吊すと汚く見えると、注意がありました。

#### 開店後の伸長は

- ・私は『椅子を用意してお客様を向かえる』、このようなお店が、お客様にどのように受け入れられるのかに興味があったのです。
- •オープンは昨年7月、今月で約1年経過。
- オープンセールといっても告知主体で、派手なセールはしないで始めたとのことです。
- •現在、クリーニングは4月、5月は3桁に達する 売上、コインはその半分程度とのことです。順調 な推移と推察しました。

#### お店の立地は(駅前通・静岡駅から徒歩7分)

#### 静岡駅方面から店舗を望む



#### 店舗正面 左・コイン

右・クリーニング

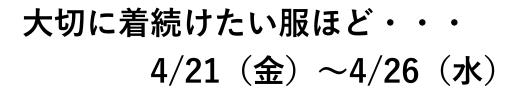


## 告知· 販促 (新聞全面広告)



#### 今年の販促・新聞広告 (20%off)

春です。大人のカワイイを・・ 4/7(金)~4/12(水)







#### 過度な値引きはしない

- 『PURE CLEANING』のブランドイメージを前面 に出して、値引きでお客様を引きつけないように 配慮しています。
- •対象は、若い女性と、服が好きな方々と考えています。
- ・繁忙期に2回の新聞全紙を使った、広告を展開しています。
- •水曜日を最終日としています。(木曜日定休)

# 会社を表す 3冊の冊子これを読めば、ホワイトウイングスが解る。

- ・会社案内→クリーニング業界のNo.1は目指しません。
- 顧客様へのご利用ガイド→クリーニング屋さんにこんなことまで相談しちゃって、いいの?
- ・社史(啓蒙冊子・ホワイトウイングス ヒスト リー)→迷ったら、面白いほうへ。
- ※社長に、最近こんなものを作って、ブランディングに努めています。と渡されました。

左:会社案内 中:ご利用ガイド 右:社史



#### クリーニング業界での No.1は目指しません(会社案内)

- ホワイトウイングスはこんな人たちにとってのNo.1を目指しています。→ファッションを楽しみたい・・。気楽に立ち寄って、スタッフさんとも楽しく話せて・・・。
- 実は、元レーサーなんです。業界の習慣に無頓着なのは、その せいかもしれません。(代表取締役;中村真治)
- お客様を待たせても、決してあせりません。→2~3名の方がお待ちになっていても、急いで目の前のお客様を絶対におろそかにしたくありません。びしびしぶつけてください。ご要望や困りごと。
- クリーニング店に不平不満の人こそ、採用したい。

#### クリーニング屋さんにこんなこと相談しちゃって、 いいの?(お客様ご利用ガイド)

- びしびしぶつけてください。小さな困りごとも、 大きな困りごとも。
- 5 つのコース、つくりました。
- 他のクリーニング屋さんが 勉強しに来るほどです。
- 洗濯モノがなくても、気軽にふらっと、お立ち寄りください。

#### 迷ったら面白いほうへ(社史)

- 新しいことに、挑まずにはいられない。40年以上、ずっと。
- 体力、気力、それとちょっとしたアイデアだね。
- こんな クリーニング店を やりたかった。
- •面白くなきゃ、やっている意味がないよね。
- 10年後のホワイトウイングスは、どうなっているのだろう。

# ありがとうございました

これからも、独自の歩みを見せてくれる ホワイトウイングス 注目していきたいと思います。