



上田商店 ニュース

vol. 165

平成30年3月19日(月)

制作：上田商店サークル会
AM8:00送信

春の繁忙期へ突入します

今年は厳冬で、記録的な豪雪に見舞われました。冬季五輪・パラリンピックが閉幕し、東京へとバトンタッチされました。春の繁忙期に突入します。厳冬での反動に期待したいものです。今回も、メンバー各自情報を持ち寄り話し合いました。一消費者の経験談として、「席をはずす時の受け付け対応について、ちょっとした気遣いがお客様の印象を大きく左右する。待っている人の気持ちを考え、ビデオ・雑誌・ゲームなどを活用し、工夫してみてもどうか。」という意見もありました。 上田サークル会 会長 上田 良堂



社 長	専 務	部 長		

—上田サークル会 例会報告—

マーケティングについて —1—

「お客様と関係を深める、距離を縮める」それを具体的に進めていくことが、今のマーケティングで一番大事な目的。それには、何が大切か?関係を深める精度アップが求められている。

お客様の育成段階は、(1)一般市場 (2)見込み客 (3)関心客 (4)新規購入客 (5)継続顧客 (6)ファン：口コミをしてくれる。の6つに分けられる。

お客様の心理段階に応じた、5つのSTEP育成アクションが必要。●STEP1〔(1)→(2)へ育成〕：知ってもらう段階／どんな店か考え方を持っているかを伝えることで、存在を意識してもらうことが第一歩。●STEP2〔(2)→(3)〕：興味を持ってもらう段階／お客様と同じ立場に立って商品の水先案内人(アドバイザー)として認識してもらう。 <以下次号へ>

さらなる活動を期待

Vol.163で掲載した「長期間放置品」。昨年9月29日のクリーニングの日に連動させて、全国クリーニング組合がアンケート調査を行った。内容を詳しく解説し、番組作りや記事制作のガイドラインとなるニュースレターを全国のマスコミ、メディアに向けて発信した。組合事業所では連動したポスターを店頭掲示した。

こういった問題は、厚生省に働きかけるなど対応策が待たれる。たとえば、「鉄道会社の忘れ物処分市」的なものができるような取り組みが必要だと思う。

今後も全ク連にしかできない全国規模でのさらなる活動を期待したい。

Win Winの関係づくり

「企業連携により、転職後の働く女性をファッション面からサポートする。」人材紹介・再就職支援サービス会社の紹介で転職先に入社された人に、ファッションレンタルサービス会社のレギュラープラン(月：9,800円/税抜)を1ヵ月無料で利用できる「入社お祝いキャンペーン」を開始した。両社は「今後もライフスタイル支援に関わる施策を実施していく」という。

何か手を打たなければならぬ現状。コラボレーションによるWin Winの関係づくりも積極的に考えるべきだと思う。たとえば、衣料量販店での販売商品と一緒に「安心クリーニング券」を渡してもらう。クリーニング店では、チラシなどを手渡しセールサポートをするなど、色々ありそうに思う。

“ファッションケア”という仕事を自覚

ファッション誌に『“見せる売り場”五感に訴える演出法、ディスプレイや色展開、オブジェ&装飾の工夫など、一手間かけたテクニックで一足早い春気分を…』という特集が組まれている。<主な内容>●人の五感から受ける情報量は、視覚83%、聴覚11%、嗅覚3.5%、触覚1.5%、味覚1%で構成されている。●新緑の演出、植栽、自在にアレンジできる造花などの活用。●今年のトレンドカラー：ピンク…らしい。

クリーニング業界も通じるところがあるように感じる。あまり見かけないが“ファッションケア”という仕事を自覚して、もっと演出をしていくのも重要な事だと思う。リピーターが少しでも増えるように思う。

今回も 他業種情報を含め 提案をまとめました。

目のつけどころが違う!

- ◆シュートの成功率がアップするゴミ箱
バスケットゴール型のゴミ箱には、バックボードがついている。このバックボードの有無によって、シュートの成功率が違う。遊び道具として使えそう。
- ◆ピストルでつけたり消したりできるランプ
ピストルを撃つと電気が消え、シェードの部分が「カクッ」となる。もう一度撃つと電気がついてシェードが元にもどる。…「カクッ」となるところがいい。
- ◆小さな小さなアイロンプレス
カードのような小さなプレス。単三乾電池3つで動く。端末にヒーターが内蔵されており、数分で温度が上がるので簡単に使える。(日本発、で980円)…etc.
遊び心があり、発想が面白い。何故か心を動かされる。

“キャッシュレス”打ち出の小づち?

『キャッシュレスが経済を押し上げるひとつのキーワードになりつつある。スマホの普及率が7割を超え、電子マネーを持つ世帯が5割以上に広がってきた。外食や小売店での人手不足や、増える訪日外国人客がキャッシュレス化を後押しし、東京都だけで2兆円もの経済効果があるという試算もある。

クレジット会社調査によると、東京都で企業間取引や政府による支払いも含めた「キャッシュレスレベル」が今より2割高まれば、現金を数えたり運んだりするコストを約5.4兆円減らせるとはじく。インフラ整備の費用を差し引いても都だけで約2.2兆円の経済効果が見込まれるという。』

今までになかった古着屋さん

「クリーニング屋さんが古着屋さんを始めたらこうなりました。」をキャッチフレーズに、茨城県を中心に関東地域で計8併設店を展開している。

古着は1着につき「10円引クーポン」で回収する。お客様はクリーニング料金だけで古着が手に入る。「10円引クーポン」も自店専用で値引きと考えれば安いもの。

みんなに喜んでもらえる、本業とリンクした新しいアイデアだと思う。遊び心があり、楽しんでやっているように感じる。仕事面にも活かされ、特に地域の人々から親しみや信頼を得ているように思う。

サービス業の原点

生き残りをかけたクリーニング業界。販売促進も重要だが、その前に足元をしっかりと固めることが大切。お客様に喜んでいただくことと真剣に思う人を何人作れるかが勝負。接客は単なる作業やマニュアル通りではなく、たえず入口に気を配り「いらっしゃいませ!」の言葉は当然のこと、積極的に声掛けする。挨拶の重要性を教え、全体のレベルアップを図る。また、楽しく働ける環境づくりをしていく。

サービス業の原点を見つめ直すことが肝要。ベースを作った上で、販促を行うことが大切だと思う。

再配達問題への取り組み

生活環境の変化にともない宅配物は20年前の3倍以上に達し、運送業界を直撃。再配達も大幅に増加。慢性的な人手不足も相まって、大きな社会問題となっている。

福井県あわら市は企業と協力し、共働き世帯への宅配ボックス設置の実証実験を行い、再配達率が49%から8%に激減する結果を得た。再配達減少によるCO₂排出量削減など社会的な貢献度は高い。また、日本一学生が集中する京都市でも全国的にも珍しい大学と大学生を対象にした実証実験が行われている。

この情報に関するお問い合わせ・ご注文は、
お気軽に右記の **上田商店** までお願いいたします。

☎ 電 話 06(6633)4621 担当:上田
☎ FAX 06(6633)4625 (24時間受付中)

☐ 営業時間 AM 9:30~PM 5:00(月~金)
☐ URL <http://www.uedashouten.jp/>