



# 上田商店 ニュース

## vol. 126

平成22年 3月15日(月)

制作: 上田商店サークル会  
毎月第3日曜日 AM8:00送信

## 繁忙期の準備はいかがでしょうか!?

大変厳しい時代が続きますが、春のおとずれと共に明るい話題が期待されます。

今回は「建築基準申請一斉調査」についての詳細を通知する意味での速報にさせていただきました。今回は、前回の内容に関連して、会社として成すべきコンプライアンスについて話し合いました。法令遵守はもちろんの事、地域に愛されるクリーニング店を目指すにはやはり襟を正してお客様に向き合う事が不可欠と考えます。 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

## 今回は「企業のコンプライアンス」について話し合いました

前回の速報版「建築基準法違反」を受けて、今回はコンプライアンス(法令遵守)を取り上げました。クリーニング業界に関連する主な法令、また営業面に活かしていけるような提案をまとめました。



### コンプライアンスとは

もともとは1960年代に米国で独禁法違反、株式のインサイダー取引事件などが発生した際に用いられた法務関連の用語であるため、直訳すると「法令遵守」と訳されます。簡単に言えば「法令やルールを守り、悪いことは止めましょう」という当たり前のことを指し、守るべき規範は法律だけに限らず、社会通念、倫理や道徳も含まれています。

従業員を含めた企業のコンプライアンス。全員で理解し、積極的な行動がお客様に通じ、しいては信頼に結びつくのではないかと思います。セクハラ、パワハラを含め風通しのいい楽しい雰囲気、明るい職場環境づくりに取り組みしましょう。



### 注意の必要な主な法令

- 労働基準法  
労働条件・時間、給付日・方法、時間外手当など基準法にそって正しく行いましょう。
- 個人情報保護法  
POSデータの管理など安全対策を徹底する。社内ルールの見直しを断続的に行うようにしましょう。
- 建築基準法  
用途地域制限があります。自社工場の用途地域を所轄の市役所で確認しましょう。
- 水質汚濁防止法  
洗濯排水は、各地域に適用する排水基準がもうけられています。所轄の行政に確認しチェックしましょう。
- 消防法  
指定数量以上の危険物は、品名により類別され貯蔵所以外の場所での貯蔵、取り扱いが禁止されています。
- ◆薬品の取り扱い  
毒物や爆発物に利用される可能性のある薬品類の取り扱いに注意しましょう。安易な売却はやめましょう。

### お客様に信頼される、地域に根ざした店づくりを

- 改良、改善策を話し合う  
お客様の多い女性の意見、感覚を受け入れる為にもパートさんを含めて改良、改善策などの意見交換を行う。営業面も含めて工場の事、店づくり、広告に関するまで定期的に話し合い、お客様の要望や喜んでもらえるサービスを計画。実行と検証を繰り返すようにする。普段から意識を持つこと、習慣づけることで活性化につながるのではと思う。
- 客感的に自店を検証する  
オーナー、経営者みずから自店を、どこか悪い所はないか、どうすれば良くなるのか、お客様の目線で客感的に見直すようにするのも大切だと思う。
- お客様の意見・要望を活かす  
受け付けや仕上がりなど、ちょっとした事でもお客様の意見・要望を活かす工夫をする。たとえば、クレームをすべて公開(ホームページ、展示など)し、改善策を示し対応していく。安全、安心、信頼を得る、しっかりとした営業努力を見て感じてもらうことでお客様に喜ばれ、地域に根ざした店づくりができるのではと思う。
- 基本的な事をしっかりとる  
単価は安い品質を落とさず提供するという姿勢をつらぬいていく。また、みせるように努力する。工場は手抜きをしない。仕上げは大丈夫か、シミはとれているか、基本的な事をしっかりとる。こだわった仕事内容がお客様の信頼を得るように思う。
- プラスアルファの新しいサービス  
値下げだけでなくクリーニング店でしかできない独自の楽しいサービスを考案する。たとえば、従来のサービス域を離れ他業種とワンポイントのシール的なモノ(模様やイラストなど)を開発し、仕上げの段階で衣料に熱転写するとか、何かプラスアルファの新しいサービスに取り組みのほどか。他社との差別化、また新たな付加価値商材として営業にむすびつく可能性もあるのではと思う。
- 中・長期的な取り組みも必要  
すぐに結果を求めるものだけではなく、将来を見据えた中・長期的な事業も必要ではないか。継続していくことで前向きな商売ができるのではないかと思う。

利用者への声の一部と、菊池秀幸講師の解説(※部分)を挙げた技術や接客、店舗についてなど、改善に役立つ材料となる。

【技術】

- ・汚れ落ちがよくない
- ・フリースが違うところにプレスされた
- ・ふっくらしたジャケットがベチャコンになった

※単なる技術の良し悪しの問題ではなく、商品に対する意識や知識の問題があると考えられる。

- ・安いから仕方ない
- ・シミが落ちないといわれたが家で洗った
- ・ここでキレイにならなければどこに出してもダメ

※利用者の期待を上回ることで信頼を得られる。

【店に関する】

- ・品物が山積みになっていて不安を感じる
- ・なぜ、なくならないの?

※気持ちよく来店できる環境を整える。清潔感を感じないと様々な不安を抱いてしまう。店舗の維持、管理はサービスの品質にも影響を与える。

- ・ランニングシャツは、やめたほうがいい(若い人や女性を避けた)
- ・特殊洗いの料金がいまい、うっかり頼んでしまい後悔

※サービス内容、料金、納期など基本情報の説明。メリットの提示とともに、デメリットの提示も。情報伝達とコミュニケーションの意識を持つ。

【営業時間】

- ・日曜定休で19時閉店。生活ベースに合わない
- ・突然休む。行ったら閉まっています

※クリーニングを利用したくても(時間の問題で)できないという人が、ずぶいいる。決められた営業日、時間を守るのは最低限のマナー。

【取扱品目】

- ・靴、靴など革製品を扱ってほしい
- ・脱臭のみとか、プレスのみといったメニューを

※家庭で洗えないものを洗ってくれることに大きな価値が

【価格】

- ・「1200円」とか、値段が明確でない
- ・料金は高いが、シミを確実に落としてくれるので利用している

※生活者個々の感覚に違いはあるが、仕上がりなど提供された価値との比較もある。わかりやすい料金体系、明細会計が不満を解消する。

【従事者について】

- ・失敗しても謝らない
- ・品物をなくされ保険で弁償されたが思い出の品がなくなりガッカリ

※粉失への不満が多い。一回帰ると思いをすすと利用しなくなる。受付の態度が、店を選ぶ基準にもなる。

「店づくり」  
「ついでに」

全ドラ新聞・アンケート調査  
(平成22年2月20日 要旨抜粋)

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(株)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/>