



上田商店 ニュース

vol. 129

平成22年9月21日(火)

制作:上田商店サークル会
AM8:00送信

さあ——秋商戦のスタートです!

今年の夏は記録的な猛暑でしたが、彼岸に入り、随分と過ごしやすい朝晩となりました。デフレスパイラルに加え、株安・円高と、中小零細企業の悲鳴が聞こえてくるような気がします。9月14日には与党代表に菅氏が再選されました。早急な対策といい国づくりが期待されます。今回は「他業種を含めて気づいた事、気になった事」をテーマに業界全体、また店づくりや営業のヒントになればと思い、フリートークで行いました。 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—

■ 電機メーカー

生活者のニーズの調査・分析
家庭で使いやすい、
便利な洗濯機を開発
宣伝もうまく行っている

【家庭での洗濯環境】

- 主に家庭で洗濯(下着類etc.)
- 家庭とクリーニング店(カッターetc.)
- クリーニング店へ(スーツetc.)

■ クリーニング店

このエリアでもプッシュ(ジーンズetc.)
クリーニング店のエリア
全体としてのイメージアップの
宣伝が望まれる

時代の変遷を経て、今日では安く
ていいものでなくては通用しない
時代になったように思われます。
メンバーのフリートークでの提案
をまとめました。

「品質保証」でクレーム減少……

お客様に品物を渡す時、点数・付属品を店頭で確認して
もらっている。お客様の承諾を得て、日付とサインを受
けるようにしている。同時に、○日間の品質保証の案内
チラシを渡している。
トラブル防止と信頼に繋がっているように思う。

ターゲットを絞った販促を……

モノづくりの会社は、ターゲットを設定し製品をつくり、
ターゲットに合ったサービスや販売促進を行っている。
クリーニングでも闇雲にやるのではなく、男女、年代、
家庭環境など客層を絞りターゲットに合った販促を行え
ば費用に対して効果があるのではと思う。

支払い方法の多様化に対応……

時代に合わせ、お財布携帯を利用できるようにすれば喜
んでくれるお客様がいるのではないかと思います。
クレジットや各種カードなど、支払い方法の多様化に応
えるのもお客様へのサービスだと思ふ。

カウンターのレベルを上げる……

カウンター(接客)のレベルの違うところが多いように
感じる。気軽な声かけなど、重要なカウンターのレベル
を上げる工夫・努力を惜しんではだめだと思ふ。
また、お客様によってはレジに並んでいると避ける。と
りこぼしを少なくする為にも時間帯によってレジの数を(コ
ンビニのレジ対応のように)変えるなどの対応も必要で
はないかと思ふ。

「クリーニングの日」の利用を……

「9月29日はクリーニングの日」あまり見ないような気
がする。もっと利用すればいいのと思う。

DXでなく家庭内での満足……

デフレの中、自宅で手間・暇かけて料理を作ったり、特
殊な調味料などを取り寄せるなど、家庭内での満足を探
しているように感じる。
クリーニングでもデラックスではなくちょっとした満足
を(父の日、誕生日、記念日、○○のご褒美など)ポス
ターなどでアピールするのはどうかと思う。

QRコード活用を考える……

他業界で、イベント情報や割引券をメールで送るなど、
QRコードが活用されているが、クリーニング店でも動き
が出はじめている。DMIに比べコストが安く、チラシや
DMとうまく併用するのもいいと思う。
現状では、年代層が限られるなど難しい面もあるが、将
来的にはもっと広がるように思う。

プロの技術をおしみなく提供……

生活者へ家庭洗濯でのタメになる情報やプロの技術をお
しみなく提供する。例えば、簡単なシミ抜き技術、カギ
ザキ、リフォーム的なものなど、生活者の喜ぶ情報や相
談にのるようにする。家庭ではどうしても無理なものは
クリーニングに出していただく。地域に根ざした営業を
続ける事により信頼感が生まれ、クリーニング離れにも
つながらないのではないかと思ふ。



その他、他業界の気になった事、 参考にできればと思います

●ファミリーレストランは食材費30%以下、回転寿司
(100円寿司)では食材費50%でも工夫と営業努力
で商売として十分やっていけている。

●待ち時間にマジックや漫才をとり入れるなど、お客様
に喜んでもらうための徹底したサービスをしている美
容室がある。

●家電量販店では、係の店員さんの商品知識がしっかり
しているが、小さな店では、説明書を読みながらの対
応だった。

●電機製品などの日本製は、国際市場では色々なものが
付きすぎ使いづらく、値段も高い。シンプルな韓国製
や中国製に負けている。価格的なものより、シンプ
ルさが受け入れられているように思う。

他業種の事ですすが何か考えさせられます。
お客様の立場でサービスを行いたいものです。

景気の回復を待つのではなく、
お客様の満足を得られるよう
初心に返り、品質・価格・接客等、
しっかりとした見直しをする事
が肝要です。

利便性重視で需要の回復を……

この頃、「自宅に商品が届き、返品もできる」というサ
ービスが生活者に受け入れられている。また、某スーパ
ーも、ネット販売で働く女性・高齢者をターゲットに全
国展開を行うというプランが発表されました。
クリーニングも土・日にまとめて洗ってい
る家庭などターゲットを絞り、インターネ
ットや運送便を使うなどお客様の喜ぶ利便
性のいいシステムを取り入れていけば需要
が少しでも回復できるのではと思ふ。



クリーニング関連商材の販売……

お客様は品物を持って来られ、引き取りに来られる。保
管袋やブラシなど、クリーニング関連商材の販売も考え
る余地があるように思う。売上げの成績に依り店ごとや
個人別の表彰を行えば、活気が出て活性化に繋がるので
はと思ふ。ただ、お客様にしつこさや不快感をあたえな
い様注意が必要。
売上げアップだけでなく、お客様にも買っていただ
くという基本的な事を学び接客の改善にもなるのではな
いかと思ふ。

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/>