上田商店ニュース

vol.133

平成23年6月20日（月）

制作：上田商店サークル会
AM8:00送信

1日も早い復旧・復興を

東日本大震災から3ケ月が過ぎました。その規模の大きさの為、地域によっては未だ瓦礫が山積する状況です。しかし着々と復旧・復興へとシフトしています。また、原発事故も予断を許さない状況が続いています。「今後のエネルギー問題」として世界へ提起されました。混迷する日本の政治ですが、1日も早いしっかりとした対策・対応が望まれます。サークル会では、今回も他業種を含め少しでも役立つ情報を提案させていただきます。参考になれば幸いです。　上田サークル会　会長　上田　良堂

社　長	専　務	部　長		

今回も他業種情報を含め提案をまとめました。

ー上田サークル会　例会報告ー

いったい「サービス」って何？
改めて整理してはどうでしょうか。

サイトより引用。興味のある方は検索してみてください。
http://www.11-service.com/service/index.html

売り手の知恵を絞る

　某居酒屋で、容量1リットルのジョッキビール「メガジョッキ」は人気商品だったが、3ヶ月過ぎると急速に売れなくなった。店側で新たな知恵を絞り名前を「男前」に変えた。結果、人気は盛り返し売上げは急増した。同じビールが、最初は珍しさで、そして別の動機で買われるようになった。
　クリーニング店も経費の大きい新規オープンより既存店をしっかり見直し、再生・復活に知恵を絞ってはどうかと思う。アイデア次第で充分可能性があるように思う。

LED照明への切り替え

　関東地方で節電対策にLED照明への切り替えが増えてきた。半導体で発光するため、他の光源と異なり環境問題や安全面などに有効。また、防虫効果、日焼け防止などメリットも多く、次世代の照明と言われている。しかし、現状ではコスト高がネックとなっているように思われる。

曜日ごとの日替りサービス

　毎週、各曜日に日替りサービス（例:金曜日はカッターシャツの日etc）を行う。特徴のある分かりやすい企画で慣習的に行えば認知され、お客様も利用しやすいのではと思う。

地域に根ざした活動

　高知県の新車の販売会社は、全国のお客様満足度No.1を11年連続で達成している。「お客様とどれだけ仲良くなれるか」をテーマに活動している。特にショールームに新車の展示はせず、お客様の満足度向上に活用。「美容講習」や「オバケ大会」など様々なイベントを行っている。また、年2回の家族旅行など地域への支援活動も積極的に展開している。
　クリーニングも地域に根ざした業種。お客様への満足向上活動がもっと必要だと思う。

生活事情に合ったサービス

　都会の生活事情に合ったサービスを、お客様の立場で考える。季節によって不要な衣類などの保管やリフォームなど、小まめなサービスを行う。特にスペースが必要な夏場のブーツの保管は喜ばれるのではと思う。

ポイントの有効活用

　レジに機能としてついているポイントを有効に活用すべきだと思う。ポイントによる景品の広報をしっかりとする。店内POPでも分かりやすく掲示する。また、他業種でも使えるものになれば、さらに魅力が増すのではないかと思う。

サービスの考え方

　千差万別の店舗、顧客が存在します。それが交差した時、その場所にサービスの必要性が生まれます。その場所に適した満足を提供することが、本当の「サービス」だと考えます。

いいサービスに必要な力　基本的なものです。接客・サービス業に従事する方はもちろん、管理者クラスの方々も参考にして下さい。

■洞察力
お客さまが何を感じているのかを常に意識し、ご来店からお見送りまで、お客さまの心境の変化を読み取る力です。

■観察力
自らの要望や気持ちを声にする方は、非常に少ない。お客さまが何を求めているのかを察知するための観察力です。

■演技力
いかなる状況であっても、お客様に対しては最高の笑顔で接することができる、そんな演技力を身に付けていきましょう。

■商品知識力
お店で取り扱っている商品について、できるかぎり多くの情報を提供する力です。
お客さまの納得に、最低限必要な力でしょう。

■想像（創造）力
あくまでも想像ですが、お客さまの環境を想像することができれば、最適な商品の薦め方や声かけなどがスムーズに進むでしょう。

■技術力
日々の技術力の研鑽は、自らのモチベーション向上につながるだけではなく、周囲のスタッフに与える影響も多大です。

■メンテナンス力
ある程度の機械の修理が可能になると、施設運営を滞りなく行うことができ、サービスの提供にも心理的な余裕が生まれます。

■分析力
お店にまつわる、あらゆる数字を分析できる力があれば、おかれた状況に適した対応ができるようになります。

平成23年5月25日『日本クリーニング新聞』より要旨を抜粋しました。参考になればと思います。

機材・資材商のかなめ流通グループ（上田良堂理事長）は、5月10日東京で総会開催と同時に研修会を行った。同会は如何に「クリーニング業界が元気になるために」のテーマで初のパネルディスカッションを仕掛けた。

◆元気になるために

三浦政景マルソー産業（株）社長は、「ファストファッションはいろんな特徴があり、ロットが小さく、流行の回転が速い、レアものになるなどやはり時代を反映している格好良い商品で、これを取り込める業界にならなければと考えます」

真霜守雄（株）光栄産業社長は、「今は家庭で洗えますよの衣料がどんどん増えている。業者はその現実に如何に出して戴けるか、どうアピールし、工夫しなければならない。業界側からクリーニングの利用法を提示していかないと店に品物が無くなりかねない」

上田理事長（株）上田商店社長）は、「業界上げてイメージ戦略をしていかないと業界は変わらない。総合展も結局身内だけで騒いでいただけで、全く消費者に啓蒙してこなかった。業界一丸で元気を掴む催しを生み出していかねば」

毛利春雄（株）オフィス毛利社長は、「私が本日泊まっているホテルではワイシャツと下着とパンツと靴下4点無料サービスがあり、喜んで出しました。業界にクイックサービスがありますが、実は現在一番早いのはホテルクリーニングです。夜10時に出せば朝7時には出来ている。その需要がもてはやされているのに業者が知らないのです」

（略）

「年配業者だけでなく、若い業者さんも儲けようとの気持ちは強いのですが、昔に比べて業への熱い気持ちは非常に薄い。その状況に大いに刺激を与え合い、元気を取り戻し、業界の活性化を招きましょう」

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/