

有限会社クリーニングベル

◎クリーニング業



ICTの活用と新サービスで新たな顧客を開拓

有限会社クリーニングベルは、しみぬきや着物の色抜け修正など技術に定評のあるクリーニング店を運営している。その技術は長年の研究によって培われたもので、同社はそれをホームページでわかりやすく情報発信し新規客の獲得につなげている。また、少子高齢化が進む中、クリーニング店まで衣類を預けに行くのが難しい高齢の顧客向けに集配サービスも開始するなど、新たな挑戦も始めている。

創業50年を超える地域に密着したクリーニング店

同社は山梨県大月市でクリーニング店を2店舗運営する創業50年を超える老舗企業だ。代表取締役の鈴木さんは、幼い頃から両親がクリーニング店で働く姿を見て育ち、平成14年に

事業を承継した。

同社では、地元の小中学校からの依頼で職場見学や職場体験実習を受け入れたり、寝具の硬さや触り心地を改善するサービスを地元の寝具店と連携して実施するなど、地域に密着したクリーニング店として地元で知られている。

ホームページを通じた自社技術のPRにより新規来店数が増加

同社は平成27年に、ホームページをより見やすいデザインに変更すると同時に、お客様に同社の特徴を理解してもらえるようなコンテンツを掲載するなど、全面的に刷新を行った。商

工会議所に紹介してもらったホームページ制作会社とともに、今まではどのような問題点があったのか検討したところ、技術の高さを十分にPRできていなかったことが判明。対策として、ワインのしみぬきや着物の色抜け修正などの技術についてビフォー・アフターの画像を用いて紹介したり、着物のクリーニング作業の工程を

長年培われた技術の情報発信と新サービス開発で 人口減時代を乗り切る

写真付きで掲載するなど視覚的に訴求した。その結果、しみぬきやデリケートな衣装のクリー

ニングに対する問い合わせが増加し、新規来店する顧客数も増加傾向となった。

集配サービスで 高齢の顧客を開拓

クリーニングベルのある大月市の人口は、同社の創業当時と比べ4割程度減っている。そのため、店頭で顧客を待つだけでは安定した売上を維持することが難しいと考えた鈴木さんは、平成27年末より衣類の集配サービスを開始し

た。ワイシャツ1枚から対応しており、依頼数は4か月で40件にのぼる。利用した顧客のうち、特に高齢の方からは「店頭まで足を運ばなくてもよいから大変助かっている」などの声が寄せられ評判となっている。今後はチラシの作成・配布で今まで以上に広範囲に周知する予定で、特に高齢者から頼られるサービスとして、地域に根付いていくことを目標としている。

日々技術を磨き、多くの顧客に 喜ばれるクリーニング店を目指す

顧客の満足度向上のため、日々クリーニング技術の研究を続ける鈴木さん。平成27年4月からは、羽毛布団を水洗いによりリフレッシュするサービスを新たに開始した。通常、羽毛布団はドライクリーニングが多いが、独自の技術を用いることで丸ごと水洗いすることを可能にし

た。

周辺人口が減少する中で事業を維持・発展させていくためには、日々の工夫の積み重ねと、新サービス開発に向けたたゆまぬ努力が必要だと考える鈴木さん。今後も「クリーニングといえばクリーニングベル」と言ってもらえるよう、多くの人に喜ばれるサービスを提供していきたいと考えている。



● Profile

有限会社クリーニングベル

代表取締役 鈴木 章郎 (すずき あきお)

所在地 山梨県大月市猿橋町猿橋199-2

創業 1965年

従業員数 8人(うちパート・アルバイト8人)



代表取締役 鈴木 章郎さん