

お客さまを満足させるクリーニングの技に誇りあり

しみ抜き工房クリーニングたむら／田辺クリーニング／ペンギンクリーニング 埼玉県



今回は、埼玉県生活衛生同業組合に加入されている、個人経営のクリーニング店の方にお話をうかがいました。埼玉県生活衛生同業組合では、2年ほど前から組合員の方に自社ホームページをもつことを推奨されているそうです。お話をうかがったのは、Jimdoでホームページを作成して約6年になる、しみ抜き工房クリーニングたむら（田村さん）、同じく約4年になるクリーニング田辺（田辺さん）、2016年の夏に「はじめてWEB」のセミナーを受けて、11月にホームページを完成させたというペンギンクリーニング（瀬山さん）です。みなさん、ご自身の手でホームページを作成されています。

先代から続く個人経営店の強みは、「しみ抜き」の技術

一人経営のクリーニング店のお仕事について教えてください

田村：

クリーニング店を営むには、国家資格が必要です。私たち個人のクリーニング店は、自分のお店でクリーニングの機械や包装する機械をもち、お客さまから預かったものをすべて自分のお店で仕上げお届けしています。お客さまにご来店いただくほか、定期外交でお客さまのお宅に伺ってのお預かり、お届けも行っています。当店では外交がメインで、拠点の入間郡三芳町と周辺の市が営業エリアとなっています。



お客さまの年齢層はさまざまですが、これまでのお客さまだけでは将来的に広がりがないので、ホームページによって、若い世代の人からの受注を増やして、長いお付き合いをしていけるようにするのが課題だと思っています。立地的にも、お客さまの通る場所にはないため、独自性を持たなければいけないと、苦勞して得た、しみ抜きの技術を生かしたクリーニングが「クリーニングたむら」の特徴になっています。



瀬山:

私のお店では、来店と外交が半々です。越谷のお店から半径5kmくらいが営業エリアで、固定客は年配の方が多いです。自分が関わるようになってから23年になりますが、お店自体は父の代から続いています。周辺にはしみ抜きをうたっているお店がないので、いろいろ勉強を重ねたしみ抜きを打ち出すようにしています。家族経営なのでご要望があったときに、柔軟に応えられる点がアピールポイントです。

田辺:

当店も来店と外交が半々くらいです。開店して50年ほどになりますが、しみ抜き技術のほかにも、お客さまが利用しやすいように洗濯の相談だけでも受けるなど、洗濯に関わることすべてをサポートしたいと考えています。例えば、上履き洗いに向く洗剤を探しているとか、香りが強すぎて困っているなど、洗剤のことで困っているお客さまに、アドバイスをさしあげたりすることがあります。香りで困っている方に違う洗剤を勧めたところ、同じ悩みを持つ人がたくさんいることがわかり、店で販売するようになりました。そういったことをホームページにも載せています。



将来を見据えて、お客さまの層を若い世代にも広げたい

ーホームページをもつようになった理由は何ですか？

田村:

技術を売りにアピールしたいと考えていたときに、中小企業診断士の方に、「これからは、24時間365日店主の顔が見えるホームページの時代だ」と勧められてつくりました。父の代から自分の代に交代したときに先が見えないという、切迫した思いで作りました。



田辺:

当店も、ホームページがあって当然の時代ということでつくりました。父からつくってくれと頼まれたときに、田村さんがJimdoがいいと勧めてくださったんです。知識はありませんでしたが、セミナーや、JimdoのMeetUpというイベントなどにも参加して覚えていきました。期待していたのは、お店の場所を知らせることと、若い世代のお客さまを取り込むことですね。

瀬山:

ホームページは、2年くらい前から埼玉県生活衛生同業組合から勧められていたのですが、組合仲間のホームページを見て刺激を受け、昨年8月に「はじめてWEBのセミナー」を受講し、自力で作ることにしたんです。チラシの手配りにも限界を感じていたし、効果も見えなかったのが、ホームページでお店の場所を知らせることができたら、というのがつくることにした一番の理由です。

—Jimdoのいいところは、どんなところですか

田村:

Jimdoは、ワープロ打ちができて、写真をアップロードするだけででき上がるし、クラウドサービスなので自分のパソコンに負荷がかからないので使い勝手がいいと感じました。無料で始められて、ホームページをそのまま有料のコースに移行できるのもよかったです。1年間くらい、Jimdoの無料のコースでじっくり考えを練って、それからJimdoProに移行しました。



瀬山:

Jimdoはパソコンで作り上げてしまえば、スマホで更新できるというのもいいですね。アプリをスマホに入れて、仕事中でも気づいたときに事例や文章を更新しています。

強みを打ち出すことで、若い人、遠方の人を選んで頼んでくれるようになった

—クリーニング店としてホームページを作成して、変わったことはどんなことですか



田村:

劇的に変わったのは、これまで来店してくれるのが近所の人に限定されていたのが、しみ抜きを目的にして若い人が来店してくれるようになったことです。しみ抜きの技術を打ち出したホームページを見て、遠方から宅急便でやりとりをしてくださる方も増えてきました。はじめはホームページの影響を信じてくれなかった家族も驚いています。

地元で店の存在が知られていない状況でも、ベッドタウンとして若い世代の流入が増えてきている土地なので、需要はあると思いましたが、取次店が増えているので、技術を持った昔ながらのクリーニング店として差別化を図らねばと思ってきました。きちんと知ってもらうためにホームページをつくって、改めてよかったと思っています。信頼ができれば、リピーターになってくれます。小さなことかもしれませんが、大きな一歩だと実感しています。

瀬山:

ホームページをつくって、まだ数か月ですが、メールで取りに来てもらいたいと依頼してくれるお客さまができました。うれしかったですね。これからは、ホームページで受け付けていることをもっと知らせていきたいと思います。

田辺:

ホームページを作る前までは、おじいさんの代からのお客さまが多かったのですが、ホームページを作ってから10代、20代のお客さまが増えてきました。はじめのうちは手ごたえがなくて手探りでしたが、Googleアナリティクスでアクセス状況見ていると、お客さまがどんなキーワードでホームページを訪問しているかということがわかってきて、洗濯の悩みを持っている人が多いのだということがわかり、徐々に方針が固まってきました。



ー制作にあたって工夫されたことを教えてください

瀬山：一目でわかりやすく感じてもらえるように、事例はBefore / Afterの写真を載せています。



田村：

「うちの仕事を見てください」という思いでつくっています。クリーニングはお店によって、洗剤の使い方や洗いが異なり難しい話になってしまうのですが、いちいち対面で説明できないので、そのこだわりを載せるようにしています。専門用語も多いので、やさしい言葉でやさしく伝えるのに苦労をしています。電話で話しながらホームページに載せた自分の顔を見てもらってから訪問することもあります。訪問前に顔がわかると安心してもらえますね。

遠方の方には、間違いのないように依頼書を記入していただくのですが、フォーマットをホームページにアップロードしてあるので、やり取りがしやすいです。

田辺：

清潔感が伝わってくるホームページ、クリーニングをもっと身近に感じてもらえるようなホームページを目指してつくりました。そんな思いから、お客さまの声とお客さまの顔を載せたり、クリーニングに関するよくある疑問を載せたりしています。TOPのバナーだけは「ココナラ」を利用して外注したのですが、安価なコストで思ったよりいいものができました。

ースマートフォンで見られることを意識されていますか？

田村：

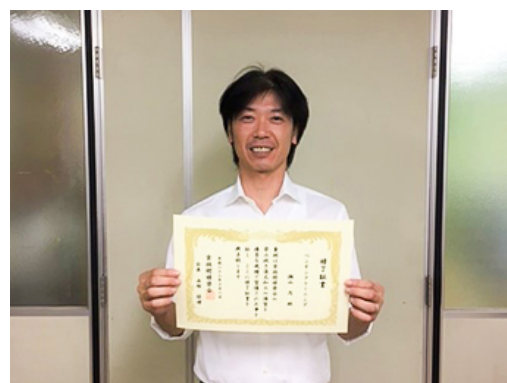
アクセス解析を見ても、スマホで見ている人は意外に多いので、スマホでどう見えるかは重視し、ページが縦に長くなってスマホで見たときに見にくくなっていないか、実際のスマホの画面を見ながら調整しています。

瀬山：

私も、ちょっと思い立った時にはスマホで見えてアクセスしてもらおうほうが多いだろうと思い、パソコンよりもスマホでの見た目を重視して、細かい字数などを調整しています。

田村：

これからはもっとIT化が進んで、スマホで見るのが今より当たり前になっていくと思うので、スマホで接点を持つていくことが大事だと感じています。Jmdoにも予約システムが装備されたら、集配予約などが効率化されていいですね。



ホームページがあるからこそ、ほかのウェブサイトからも集客ができる

ーホームページと連動させて、活用しているものはありますか。

田辺：

自分のホームページ以外にも、ここ1年で「マイナビニュース」に洗濯に関する記事を書いたり、「エキテン」という店舗の口コミ・ランキングサイトに載せたり、ブログに事例を書いたりしたところ、それを見て依頼をいただくことが増えました。取次店のクリーニングでやってもらったしみ抜きが満足のいく



ものでなかったというお客さまが、わざわざうちを見つけて送料まで負担して、依頼して下さるようになったんです。

こんな悩みを持っている人が全国にいるのだなと思うと、ますますやる気になりました。利用できるツールがあるなら有効活用しよう、費用がかからないものからやってみようと、積極的に取り組んでいます。他の媒体に載せるときにも、ホームページがあればリンクが貼れて、そこから自分のお店のホームページを見てもらえるのでいいですよ。

田村・瀬山:

SNSは使っていますが、ホームページ以外にもそういった媒体を活用していくのは必要ですね。

田辺:

Facebookに事例を載せていましたが、情報が流れてしまうので、残っていてほしい記事はブログでやるとよいと、セミナーで勧められました。テーマも特化したほうがいいそうです。一番反応があるのはブログなのですが、ブログはお客さまが関心のあるテーマを探してくれるので、関心事とマッチするため問い合わせにつながるのかもしれないね。



ーこれから、ホームページをどうしていきたいとお考えですか



瀬山:

ここで、お2人の話を聞くだけでも、もっと勉強しないとだめだなと思いました。周りの人に聞いたことを自分のものにして、常に進化させていきたいですね。まずは載せる事例の数を増やしていきたいと思います。

田辺:

メニューの構成などに工夫が必要だし、素人感が強いのでそれもなんとかしたいと感じています。

Google

アナリティクスを使ってアクセス状況を見ても、アクセスはされてもお問合せまでたどり着いていないので、お問い合わせにつながる流れを作りたいと思います。

デメリットよりメリットの方がずっと多い!ぜひチャレンジすべき

ー最後に、これから「はじめてWEB(Jimdo)」をはじめの方にメッセージを

この先、商売をやるなら、ホームページやITの導入は避けて通れません。ホームページをつくってみて、デメリットよりメリットの方がずっと多いと感じていますし、他の支部でも、支部のホームページに登録してお店のことを知らせただけで、反

応があったと言っていました。苦手と思う人もいるかもしれませんが、やろうという気が少しでもあるなら、Jimdoのような便利なツールもあるし、身近な組合の仲間でフォローしてくれる人がいるのだから、今すぐチャレンジしてみるといいと思います。ホームページのつくり方も、つくってみての体験も伝えられると思いますよ。

本コンテンツは、掲載時点の内容となります。「みんなのビジネスオンライン」は「はじめてWEB」にお読み替えいただきますようお願いいたします。



しみ抜き工房クリーニングたむら

住所: 埼玉県入間郡三芳町上富597番地8

TEL: 049-258-6040

ホームページ: <https://www.cleaning-tamu2804.org/>



田辺クリーニング

住所: 埼玉県北葛飾郡杉戸町清地5-2-13

TEL: 0480-32-1786

ホームページ: <https://www.tanabecleaning.com/>



ペンギンクリーニング

住所: 埼玉県越谷市東大沢2-16-5

TEL: 048-975-1650

ホームページ: <https://www.penguin9re2ng.jp/>