

GBPBP:総合賞グランプリ;Oxwash(英国・オックスウォッシュ)

徹底した環境対策による持続可能性を追求する

一般社団法人日本テキスタイルケア協会提供

国際 GBPAP2020 審査員による審査で、オックスウォッシュ (Oxwash) の革新的なビジネスアプローチ、持続可能なコンセプト、運営組織が高く評価されての受賞です。

オックスウォッシュのブランドビジョンは、「洗濯をシンプルで持続可能なものにする」ということです。

オックスウォッシュは、英国オックスフォードで起業、ケンブリッジとロンドンにも支店があります。事業対象分野は、企業対企業 (B2B)、企業対消費者 (B2C) の両面であり、さまざまな顧客セグメントで展開しています。社会と顧客のニーズに合わせて、様々なビジネスモデルで、多様な顧客ニーズにこたえています。

■ B2B のお客様の場合、

最小注文数量をしきい値 (境目となる値) として設定し、1~5 年の契約によって、職域におけるクリーニング需要を開発しています。この事業には、ユニフォームレンタルも含まれており、カフェやバーなどに対しては年間契約ではなく、その都度に請求する場合や、イベントなどのスポット需要も開発しています。

オックスウォッシュは、マリオットホテルなどで B2B2C のモデルも提供しており、ホテルの宿泊者にランドリーとウェットクリーニングサービスの同日サービスを提供しています。

一般のお客様向けには、オックスウォッシュは、定期的なサブスクリプションサービスと都度請求サービスを併行して提供しています。

■ 品質管理

オックスウォッシュのお客様は、最高品質の仕上がりを期待しています。

オックスウォッシュには、3つの拠点工場に 18 人のフルタイムの社員がおります。すべてのチームメンバーは、最高のフィニッシュを達成するように訓練されているだけでなく、何かもうまくいかないという時にどう対処したらよいかについても準備しています。

サービス品質を保証するために、以下のような対策が講じられています。

- ①シニアマネジメントによる仕上がり品のランダム検査
- ②ミステリーショッピング (覆面調査)
- ③定期的なクリンリネス (店舗の清掃チェック)
- ④すべてのスタッフ向けの社内におけるオンライン研修制度

品質については、毎回の年次レビューで議論を尽くしています。品質を常に監視するために KPI を定義し、実践しています。* KPI: Key Performance Indicator の略称で、「重要業績評価指数」。達成状況を定点観測することで、目標達成に向けた組織のパフォーマンスの動向を把握できるようになります。

■ 持続可能性は事業における重要要件

持続可能性は、オックスウォッシュのビジネスモデルの根本にある大きな原動力です。

最高の持続可能なソリューションの追求においてオックスウォッシュに妥協はありません。オックスウォッシュの手法により、洗濯物 1 トン当たり、174kg を超える CO₂ の大気中への放出を防ぎます。同社は、商業用ランドリーモデルの核心をめざしており、プロセス全体でネットカーボンゼロを達成することを目標にしています。

オックスウォッシュは、ランドリーとウェットクリーニングで、主に常温洗濯 (18~20°C) を行います。クリーニング工場の屋根にある太陽光発電装置から設備機器に電力を供給し、ランドリーとウェットクリーニングのプロセスをカーボンニュートラルにしています。* carbon neutral、炭素中立: 排出される二酸化炭素と吸収される二酸化炭素が同じ量であるという概念。

自社で評価した最高品質の洗剤とウェットクリーニング (Electrolux) の高機能な機械、を組み合わせ、洗浄サイクルで溶存オゾンを使用して消毒と脱臭を実現す



▲英国政府助成金による電動カーゴバイクによる宅配



ることにより、常温でのパーフェクトな洗濯を実現することを目指しています。

オックスウォッシュは、洗浄サイクルで使用された水の 60% を再生して再利用し、独自のオックスウォッシュろ過方法を使用し、放出されたマイクロファイバーの 95% をろ過します。

■ イノベーション (技術革新) の先駆者

オックスウォッシュは、英国政府の技術開発支援制度 (InnovateUK) の助成金を受けて、プラスチック製のマイクロファイバーフィルターの開発に取り組んでいます。ランドリーおよびウェットクリーニング設備はすべて IoT (Internet of Things) に接続されており、データを収集、監視、テストおよびプロセスを改善して、運用上のベストプラクティスを確保できるようにしています。

ランドリープロセス内の効率を高めるために、予測 AI を利用したソフトウェアを構築しています。スタッフは Apple Watch 着用し、RFID で識別されたランドリーとウェットクリーニングの個々の商品をどこに置くかをオペレーターに指示しています。

InnovateUK が資金提供した研究プロジェクトとして電気カーゴバイクがあります。

オックスウォッシュは、持続可能なクリーニング産業における真のリーダーであり、廃棄物や汚染の除去に向けた「根本的な改革」を開拓、実践することを目指しています。変化する状況に非常に迅速に適応し、考えられる最高のサービスを提供できる会社です。

オックスウォッシュは、英国の Covid-19 ロックダウン中でも操業を維持し、NHS 緊急サービス (イギリスの国営医療サービス事業。未成年の医療は原則無料。大人も薬代だけを負担する仕組みで、イギリス国家予算の 25.2% が投じられている。) の洗濯ニーズをサポートするために、強化された安全性のある連携手順と非接触型収集をヘルスケアセクションに迅速に導入しました。また、オックスフォード大学のコロナウィルス Covid-19 ワクチン試験の独占的なランドリーサービスとなり、ウイルス感染者ボランティアの Covid-19 PCR・抗体検査を行う医療スタッフが着用したランドリーをすべて洗浄しました。

一般社団法人日本テキスタイルケア協会 会員募集中
ホームページ: <https://www.textilecare.jp/>

合成繊維マイクロファイバーによる汚染が深刻な問題!

● ポリエステル、アクリルなどはプラスチック素材

合成繊維であるポリエステルやアクリル、ナイロンは、すべてプラスチックです。

そんな合成繊維も、ふだんは綿などの植物繊維やウールなどの動物繊維などと同じように、ただ「繊維」というイメージです。しかし、コロナ対策に利用されるアクリルパネルとアクリルセーターは同じ素材ですし、ナイロンバッグとダウンジャケットの表地とは同じ素材なのです。米国の NGO 環境教育財団 (NEEF) によると、毎年 800 万トン以上のプラスチックが、海に流入していると推定されています。

プラスチック汚染の問題の原因としてペットボトル、ビニール袋、ストローなど

が問題とされてきましたが、プラスチック汚染の主な原因の 1 つである衣服はそれほど注目されてはいませんでした。しかし、現代の地球上の衣類の大部分は、ポリエステル、ナイロン、アクリルなどのプラスチックベースの素材が混用されて作られています。

洗濯すると、合成繊維はマイクロファイバーと呼ばれる小さなプラスチックの破片として汚水と一緒に排出されることになります。マイクロファイバーによる汚染が深刻であることが、最近クローズアップされるようになってきました。一般的なタイプのマイクロプラスチックは、直径 5 mm 未満のプラスチック片とされていますが、合成繊維は、100 分の 1mm 程度のきわめて繊細なものになります。このような微細なマイクロファイバーは、排水処理システムを通過して川や海に流れ出し、魚介類に吸収されてしまい、これを食することによって人間の体内にも入り込んでしまうことになり、読売新聞では女性の胎盤からも発見されたと報道されました。

