売上だけでなく客数、点数もアップ

アレをやめたらグッと現金が増えた!?

前号にて、「コロナ前の売り上げを上回った!」という小柴クリーニンググループ（本部・広島県呉市、小柴義貴社長）を紹介したが、業界がコロナ禍で受けたダメージは大きく、こうした話を耳にする機会は、まだまだ少ない。しかし、つい先日も九州で「コロナ前の売り上げを上回った!」というお店に遭遇。よくよく話を聞くと、「売り上げだけでなく、点数・客数も増えている」という。業界を取り巻く環境を考えると、それだけでも驚きだが、「従来のやり方を変えたら、グッと現金が残るようになった」とも。果たして、何を変えたのか?

このページは、かなめ流通グループのホームページにアップしているバックナンバーのところからカラーで見ることができます。興味のある方は、左のQRコードを読み込むか、「かなめ新聞」で検索を!

〈福岡市城南区〉パステルクリーニング

そのお店とは、福岡市城南区のパステルクリーニング（法人名・旭東洗化㈲）で、代表は桑原義行氏（69）。ご存じの方も少なくないであろう、同業者を対象に溶剤管理や洗い、シミ抜きの指導を行う講師（愛称「クー先生」）としても活躍している人物で、現在の福岡県クリーニング生活衛生同業組合の理事長でもある。

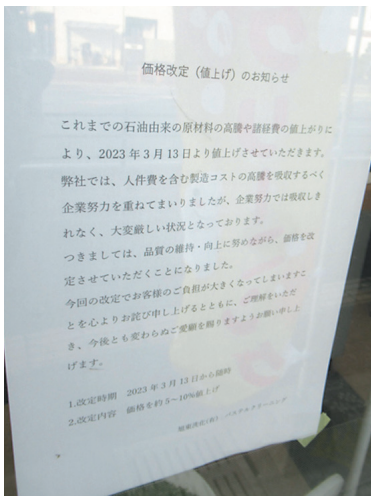
同業者に指導するほど技術力のある桑原氏だが、「借金もないし、このまま食べていければいい」という考えで、商売っ気はあまりなかったそう。それが一変したのが、8年ほど前に長男の寛幸（ひろゆき）氏（44）が入社してから。寛幸氏はそれまで、インテリアデザインの仕事をしていたそうで、パソコン・ネット関係にも詳しい。

▶8年ほど前に親子タッグを組んで以降、売り上げは2倍近くに増えたという

▲店舗外観

ちなみに、父である桑原氏は、パソコン関係は「わからん」といい、販促を打つなどしてお客を増やすための活動は一切行っていなかった。

しかし、寛幸氏が入社すると、ホームページ（HP）を開設したり、チラシを作りポスティングをしたり、クリーニングに関する情報提供ツールの「パステル便り」を毎月発行したりと、受付業務をこなしつつ、これまで同店では誰もやっていなかった〝集客〟を担当。成果はすぐに現れ、若者を中心に新規客が増えた。そのほとんどが「シミ抜き博士がいる店」「大切な1着を任せられる店」と同店の存在をHPで知った人たちだ。



価格改定（値上げ）のお知らせ

これまでの石油由来の原材料の高騰や諸経費の値上がりにより、2023年3月13日より値上げさせていただきます。弊社では、人件費を含む製造コストの高騰を吸収するべく企業努力を重ねてまいりましたが、企業努力では吸収しきれなく、大変厳しい状況となっております。つきましては、品質の維持・向上に努めながら、価格を改定させていただくことになりました。今回の改定でお客様のご負担が大きくなってしまいますことを心よりお詫び申し上げるとともに、ご理解をいただき、今後とも変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

1.改定時期　2023年3月13日から施時
2.改定内容　価格を約5~10%値上げ

▶◀この料金は取材時のもので、直後に5~10%の値上げを実施済み

◀昨今の繁盛店の見極めポイントと言えるのが、女性ものとデラックス品が多いこと

業績は好調、直近の課題は技術の継承

実は今回、同社には取材としてではなく、久しぶりに福岡に行き、時間があったので寄らせてもらっただけであった。コロナ禍をどう過ごしたか等の話をする中で、「当初こそ少し落ちたが、すぐに回復した。客数、点数もコロナ前より増えているよ!」という話題になり、実際にレジから拾った数字を教えてくれたので、慌ててそれを書き止めて「新聞に載せてもいいですか?」と、今回の掲載に至ったもの。

その数字をまとめたのが、下の表。残念ながらレジのシステム上、2020年以降の数字しか出てこなかったが、売り上げ以外の数字もコロナ前より増えているという。

コロナ禍でも伸びた要因はいくつかあるそうだが、その一つが近隣の大手（高料金店）が撤退したこと。代わりに他社が出店したそうだが、以前の店とは価格帯がガラッと変わったため、技術に定評のある同店に移った利用者が少なくなかった。

さらに、コロナ禍でのステイホームで断捨離をする人が増え、以前着ていた思い入れのある品物やブランド品が出てきて、「高くてもいいので、キレイにして」という需要があり、売り上げアップに寄与したという。

	月	火	水	木	金	土
一般	ポイントサービス対象外					
ご来店会員様	5%	10%	5%	5%	10%	5%

▲以前は火曜と金曜は20%OFF、その他は10%OFFとの割引を行っていたが、寛幸氏が入社してから割引ではなくポイントサービスに改定。ポイント付与率はこの通りで、割引実施時より小さくした。これにより「グッと現金が残るようになった」とのことだ

▲売り上げアップという最初の課題はクリア。技術の継承という次なる課題を解決するべく、毎日勉強を続けている

そんな同店だけに、シミ抜きを中心とした技術力が強みとなっている。それを支えているのが、先日69歳となった桑原氏。「以前は70で辞めるつもりだった」というが、せがあった。

また、値上げと同時に取り組んだのが、割引の廃止だった。

それまでは火曜と金曜は20%OFF、その他は10%OFFと会員限定ではあるものの、毎日割引を行っていたところをポイントサービス（500ポイント貯まると500円チケット進呈）に改定。ポイントの付与率も火曜と金曜は10%、その他は5%と、割引実施時より小さくした。

「グッと現金が残るようになった」というのは、値上げとともに、このことが大きく影響したという。

◆パステルクリーニングの直近3年のデータ

	客数	新規客	1点単価
2020年	3,778	346	1,097
2021年	4,593	414	1,088
2022年	4,564	421	1,141

▲クリーニングの需要はコロナ禍1年目の2020年に前年比で20%超も落ち込み、翌21年もさらに10%近くのダウン。しかし、ここが底となり、22年は10%近くのアップと盛り返した。それに対し、同店では点数も20年→21年→22年と右肩上がりに。また、店歴25年ながら、毎年これだけの新規客を獲得できているのも驚きだ

しかし、クリーニングの市場が右肩上がり下がりとなる中、同店の売り上げは寛幸氏の入社以降、2倍近くに増えたといい、今回の壁もきっと乗り越えていけるはずだ。

頑張っている寛幸氏の姿を見て、引退は当面、先延ばしすることに。とは言え、いずれやってくるその日に向けて技術の継承が直近の課題となる。