

### KOBE白星社 様

[SHOP DATA] ■ 会社名: 白星社クリーニング株式会社 ■ 業種: 普通洗濯業 ■ 店舗: 直営店 13店を含む計 49店 (兵庫県・大阪府)  
■ 品目: 約20種 (取扱品目)、5コース (サービス) ■ URL: <http://www.hakuseisha.com>

## お客様の信頼に、高い品質で応えるために。 老舗クリーニング店の生産性向上を V-REGI が支援。

『KOBE 白星社』は、創業 1922 年の老舗クリーニング店。時短化や価格競争が激化するクリーニング業界において、あくまで品質を重視する独自のポリシーを貫き、地元神戸を中心に多くのお客様に愛されてきました。そんな中、さらなる生産性向上を図るため、クリーニング業務に特化した V-REGI 「ホワイトタッチ」を導入。店舗業務の効率化から、工場の工程管理、売上集計や顧客分析まで幅広く活用し、顧客サービス向上に取り組んでいます。



▲KOBE白星社 本社営業所 (兵庫県神戸市)

### 品質はキープ。生産性はアップ。独自の工程管理で業務効率化を実現。

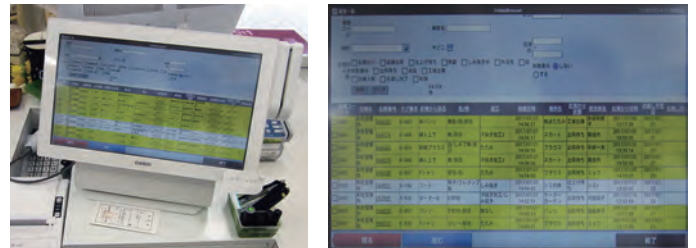
「日本一の品質を目指して」をモットーに、違いの分かるお客様にワンランク上のサービスを提供する『KOBE 白星社』。業界トップレベルの洗い、衣類本来の美しさを保つ仕上げ、専任の職人が匠の技で行うシミ抜きなど、あらゆる工程に妥協しないのが同社のこだわり。しかも、90 年以上の歴史の中で培ってきた伝統的技法に満足することなく、日々研究を重ねながら、さらなる品質向上にも力を入れています。白星社クリーニング株式会社の代表取締役社長、石井氏に話を伺いました。



▲白星社クリーニング株式会社 代表取締役社長 石井大氏

「多くのクリーニング業者が「早い」「安い」を目指す中、当社は「上手い」とことん追求。手間も時間もかかりますが、やっぱり白星社は違うと実感していただくことで、多くのお客様との信頼関係を築いてきました。しかし、いくら品質が第一とはいえ、クリーニングが日常生活に密着したサービスである以上、納期が重要であることには変わりありません。そのため、現場は常に決められた期日の勝負になります。とくに繁忙期は、1日1万点を超える取扱いがあり、これをいかに効率的かつミスなく処理するかが長年の課題でした。」

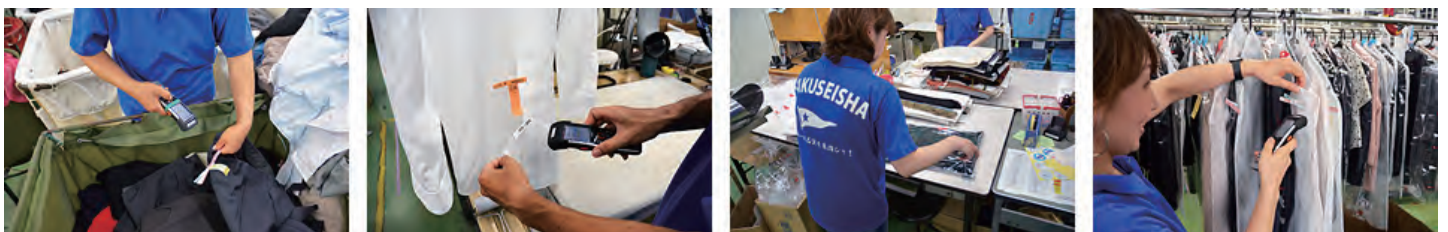
そこで導入したのが、クラウドを活用した管理システム。工場スタッフにハンディターミナルを携帯させ、各工程の作業記録をタグのスキヤ



▲店舗に設置した V-REGI 「ホワイトタッチ」で、預かり品の所在・処理状況の検索が可能。同時に、そのデータをクラウドサーバに送信。さらに、本システムと連携する端末として V-REGI 「ホワイトタッチ」を各店舗に導入することで、預かり品の処理状況や出荷状況を店舗からリアルタイムに確認できる環境も整備。工場と店舗が連動した製販一体型の商品・工程管理を実現しています。

「今までは、店舗で品物をお預かりした後、工場出荷時、店舗入荷時のみチェックを行っていましたが、本システム導入後は、店舗受付→工場入荷→クリーニング処理の各工程→工場出荷→店舗入荷→顧客への引き渡し時の各工程に検所を設け、チェック体制を強化。これにより、現在、工場に預かり品が何点あり、どこまで工程が終了しているかが一目で分かります。また、洗濯中にタグが外れ、預かり品の固有情報(顧客、取次店舗など)が判別不能になった場合や、納期遅れが発生し、お客様から問合せがあった場合でも、すぐに該当品の所在や処理状況を特定できるため、その都度作業を中断する手間が省けるなど、大幅な業務効率化につながっています。」

作業自体はバーコードを読み取るだけなのでスタッフへの負担も少なく、業務の質が落ちる心配はないとのこと。また、入力した記録から各作業にかかる人員や時間を分析することで、必要に応じて工程の改善、シフトの見直しなどの対策も可能となります。なにより、スタッフひとりひとりの納期に対する意識向上が図れると、石井氏自身、新しく導入したシステムを高く評価しています。



▲バーコードによる工程管理の様子。端末はカシオDT-X100を使用

## 接客から、売上管理、顧客管理まで、スマートな店舗運営をサポート。

「今までは、お預かりした品物を工場へ送付した後は、クリーニング処理された商品が工場から帰ってくるのを待つしかありませんでした。しかし、新しい環境下では、店舗端末でアイテムごとに現在の処理状況が確認できます。その都度出荷状況を電話で問合せする必要がなくなったのは大きいですね。しかも、入荷予定日前に手作業で作成していた未着リストも自動でデータ化されます。手間や時間のかかる作業が減ったことで、より接客業務に専念できます。」

「また、作業工程の見える化で、工場の稼働状況を把握したうえでお客様に正確な納期を伝えることができるうえ、万が一、納期に遅れが生じた場合でも、現在の作業状況を細かくお伝えすることができ、お客様の不安を解消するという意味でサービスの向上につながります。」



▲店舗での入荷チェックの様子

手計算で集計したデータを本部に送信し、そのデータを元に一覧表を作成していたのですが、これらの作業がすべて自動化されるため、事務作業が大幅に軽減できるようになりました。」

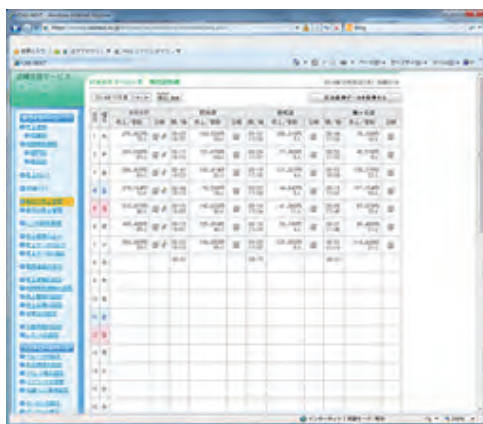
「顧客分析については、顧客毎の売上を集計してABCにランク付けするとともに、アイテム毎の売上を集計し売れ筋を把握するだけで、質も量も決して十分とはいえない状態でした。その点、このサービスを利用することで、顧客別の売上変化はもちろん、曜日や時間帯の利用動向など、ライフスタイルに基づいた分析やRF/RM分析が可能になります。また、当月の実績をもとに次月以降に強化すべきポイントなどをレポートとして把握することも可能。人材的にも時間的にも行えなかった分析ができるので、よりきめ細かい販促計画を立てることができるようになりました。お客様との密接な関係性を築くうえで欠かせない機能となっています。」



▲本社営業所の店舗スタッフ 大原さん

また、同店では、V-REGI「ホワイトタッチ」にオプションで用意されているクラウドサービス(株式会社CXDネクスト提供)も活用。売上集計や顧客分析、販促施策などに役立てています。

「各店舗の売上金額や顧客数、アイテム点数などの集計データを、ウェブブラウザからリアルタイムに確認できます。今までは閉店時に



▲各種集計・分析データ (イメージ)

## クリーニング業に役立つ機能を、日々の業務にフル活用。

一方で、石井氏は、V-REGI「ホワイトタッチ」のクリーニング専用レジスターとしての機能にも着目。なかでも、お客様表示用の背面モニターは、受付内容や精算内容を表示するだけでなく、イメージ画像などを表示して販促 PR にも活用できるとして高く評価しています。

「受付に時間を要するクリーニング店では、お客様が待ち時間を持て余しがち。そんな時、このモニターを利用して、セール情報やおすすめサービスなどを告知することができます。大画面でアテンション効果が高いうえ、スライドショーなどを活用することで、チラシやPOPでは訴求できない告知も可能となります。また、職人の作業風景をイメージ映像として流すことで、企業のプロモーションとして活用することもできる。アイデア次第で様々な使い方ができるツールですね。」



▲ 画像表示可能なお客様表示用背面モニター

「また、お客様とのコミュニケーションに役立つのがレシートです。他の業種とは異なり、クリーニングのレシートは引換証として必ず保管しておくもの。従って、このレシートにキャンペーン時期などを印字することで、お客様の常連化やリピート率の向上につなげることができません。」

さらに石井氏は、V-REGI「ホワイトタッチ」が、消費電力最大約 22W の省電力設計であることにも言及。現行機種に比べ大幅な省エネ効果

が期待できるとのこと。また、UPS(無停電電源装置)を内蔵しており、停電時でも大切なデータが保護できる点も指摘。そのハード性能には満足しているといいます。

使い勝手の面では、鮮明で見やすい 15.6 インチの大画面液晶、操作性のよいタッチパネルなど、スタッフの評判も上々とのこと。また、会員カードを読み込まないと精算できないため、カードの通し忘れがなくなったり、レジの集計作業が格段に早くなり、閉店後のひと手間が減らせたりと、店舗業務の効率化に大きく貢献しているそうです。



▲ 見やすく使いやすい15.6インチ大画面タッチパネル

「預かり品の追跡を可能にする商品・工程管理システム、店舗運営に役立つ売上集計・顧客管理サービス。そして、これらと連携する端末として店舗業務を支援するV-REGI「ホワイトタッチ」。このように、工場、店舗、本部をシームレスにつなぐことで、受付から工場、さらにはお客様までを一貫して管理する仕組みは、クリーニング業界では初の試みではないでしょうか。将来的には、自動受付機への転用やスマートフォンを使った顧客向けの追跡通知など、さらなる可能性も秘めています。しかし、そのために品質が疎かになることがあってはならない。常に品質を第一に考えながら、これからも顧客サービス向上のためにできることを模索していきたいですね。」