

# 生活衛生関係営業の経営取り組み事例

(「生活衛生関係営業の景気動向等調査」より)

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2021年4-6月期	クリーニング業	福岡県	自店の商圈を分析したうえで、地域を限定してポスティング広告を行ったところ、新規客の増加につながった。
2021年4-6月期	クリーニング業	沖縄県	衣替え時期にあわせて、衣料の長期保管サービスをPRしている。
2021年1-3月期	クリーニング業	石川県	テレワークの普及等で一般クリーニングやワイシャツ・スーツ等の需要が大幅に減っているなか、高級ブランド品などの特殊クリーニングで差別化を図っている。
2021年1-3月期	クリーニング業	山梨県	店内の感染予防対策を徹底しているほか、集配・配達業務への取り組みを強化し、新規客の取り込みを図っている。
2021年1-3月期	クリーニング業	愛知県	ハウスクリーニング（エアコン、キッチン等）や衣類の修理（かけ継ぎ、染み抜き、リフォーム）、靴・カバンのクリーニング等にチャレンジしている。
2021年1-3月期	クリーニング業	長崎県	店舗近隣にマンションが建ったことで利用客が増加した。冬物衣料、カーペット、布団などの大型洗濯と、その保管サービスをPRして、さらなる需要取り込みを図っている。
2020年10-12月期	クリーニング業	岩手県	コロナ禍で持込み来店が減るなかで、収集・配達へのサービス拡充や消毒用ウェットティッシュの配布など行い、1回当たりの洗濯点数増と単価アップに向けた取り組みを強化している。
2020年10-12月期	クリーニング業	福島県	染み抜きや補修を中心に技術力を売り込んでおり、特にハイブランド商品について自社での洗濯方法等をHPに掲載し情報発信している。
2020年10-12月期	クリーニング業	茨城県	しみ抜きや補修など高い技術をPRするため、SNSを活用した情報発信を行い、効果が出ている。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2020年10-12月期	クリーニング業	埼玉県	コロナ禍で客数が減少するなか、新しく衣服のお直しやリフォーム、ファスナー修理等のサービスを始めた。ポスティングやDMを活用しながら、高齢者等の単身世帯の洗濯需要の喚起を図っている。
2020年10-12月期	クリーニング業	石川県	テレワークの普及でスーツやワイシャツを着る機会が減っているなか、高級ブランド品の特殊洗濯やしみ抜きなどの技術をPRしながら、客単価の向上に努めている。
2020年10-12月期	クリーニング業	岡山県	家事代行関係の情報発信サイトのメディア取材を受けたことや地域の情報発信サイトに掲載することで、自社の情報をスマートフォンやパソコンで消費者に知ってもらえるように取り組んでいる。
2020年10-12月期	クリーニング業	鹿児島県	お客様から預かる商品1点1点を丁寧に確認し、しみ抜きや汗取りなどの提案や個別の集配・配達サービスにも取り組んでいる。
2020年7-9月期	クリーニング業	青森県	一般洋服のドライクリーニングが減少していることから、水洗いできるスニーカーやスポーツ用品、特殊染み抜き等に重点を置いた営業に取り組んでいる。
2020年7-9月期	クリーニング業	滋賀県	店頭での売上が半減しているため、インターネット部門での売上増加に力を入れている。インターネットを介した需要は巣ごもり生活で増加しており、今後の店頭需要にも繋げられるようホームページの更新を行った。
2020年7-9月期	クリーニング業	京都府	季節や天候に左右されない業務用の白衣等の洗濯にシフトし、病院や高齢者施設等への訪問営業を強化している。
2020年7-9月期	クリーニング業	岡山県	クリーニングやハウスクリーニングの情報を発信しているサイト運営事業者の取材を受け、感染防止対策やしみ抜きなど、自社のオリジナル技術等について紹介された。自社HPのコンテンツ見直しやSNS等活用した動画配信など、地域外の顧客の獲得を目指していく。
2020年4-6月期	クリーニング業	青森県	お客様の支払方法の利便性向上と、現金受渡しの接触感染を防ぐため、2月からスマホQR決済を導入したが、利用者からは好評で、キャッシュレス決済の経験がないお客様にも勧め喜ばれている。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2020年4-6月期	クリーニング業	東京都	外出自粛の要請がでてからは、閉店後にお客様一軒一軒を訪問し、仕上がった品物を届けるサービスを始めた。手間暇はかかるが、お客様に喜ばれ、新たな洗濯需要も確保できている。
2020年4-6月期	クリーニング業	新潟県	新たな顧客獲得のため取次店を増設するとともに、お客様含め店内でのマスク着用、対面カウンターに飛沫対策用アクリル板と手指アルコール消毒の設置、キャッシュレス決済の奨励など、対応できる感染防止策も徹底。
2020年4-6月期	クリーニング業	鳥取県	営業自粛で同業者の休業が続くなかで、介護施設のバスタオルやフェイスタオルの新規受注を確保できた。感染防止策として対面カウンターでの飛沫・接触感染予防のため、電子マネーとクレジットカードの支払を推奨するためキャッシュレス決済を導入した。
2020年4-6月期	クリーニング業	鳥取県	店頭対面での感染防止策として、ICTを利用した宅配クリーニングを開始した。受取日時と配達日時が予約制なので、お客様の利便と店舗の作業効率が高まるメリットが得られる。
2020年1-3月期	クリーニング業	山形県	キャッシュレス対応の機種を増やし利便性を高めた。技術面では、仕上がりの点検を徹底し、小さなシミや綻びなども見落とさず、シミ抜きもリーズナブル価格を設定。毛玉取りはサービスで対応し、仕上がりの奇麗さが支持されている。
2020年1-3月期	クリーニング業	埼玉県	組合主導でキャッシュレス化に取り組んだ結果、導入コストやランニングコストの削減ができ、新規集客とレジ回り等の効率化にも貢献できている。
2020年1-3月期	クリーニング業	千葉県	スニーカー等の靴やカバンなどの洗濯技術を習得するとともに、サーファー向けにウェットスーツの洗いや修理、保管にも新しく取り組んだ。
2020年1-3月期	クリーニング業	滋賀県	人手確保のため、在日外国人の求人を現在登録しているほか、廃業する同業者の従業員も積極的に受け入れている。廃業の情報が入れれば、その店舗に出向き、再就職先として紹介してもらうことが雇用を守るうえでも重要と考えている。
2020年1-3月期	クリーニング業	岡山県	クリーニング業は季節に左右される傾向があり、年間で安定した受注が確保できる業務用の作業服や白衣、制服などの産業クリーニングに転換した。
2019年10-12月期	クリーニング業	北海道	保育園3か所からおむつカバーの洗濯を受注。単価が高く他社の参入も少ないので、今後受注先の拡大が期待できる。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2019年10-12月期	クリーニング業	山形県	キャッシュレス決済に対応し、国の5%ポイント還元事業に参加。周辺の同業で取扱店が少ないことから、他店から流れてきた新規客の獲得にも繋がっている。
2019年10-12月期	クリーニング業	埼玉県	介護施設のクリーニングを始めたことで、年間を通じて安定した収入を確保。また、ホームページを開設して3年程が経過するが、コンテンツの見直しなどで飽きさせないようにしている。
2019年10-12月期	クリーニング業	石川県	しみ抜きや鞆・靴のクリーニング、高級ブランドの毛皮コートなど特殊品が扱えるクリーニング店として、客単価の向上を目指している。
2019年10-12月期	クリーニング業	福岡県	業界では希少な殺菌消毒効果のある最新鋭マシンを導入した。従来の機械より、素材本来の柔らかさと、清潔さを消費者が実感できる機能を有している。まだ認知度は低いですが、長い目で他店との差別化をPRしていく。
2019年7-9月期	クリーニング業	青森県	特殊しみ抜き技術の向上及びクツ・スニーカーの洗濯など、他店との差別化をPRすることで顧客の囲い込みに効果が出ている。
2019年7-9月期	クリーニング業	愛知県	スマホのQRコード型に加えて、クレジットカードや電子マネー対応のキャッシュレス決済を導入した。
2019年7-9月期	クリーニング業	島根県	運動靴やスニーカー、カーテンなどの家庭洗濯が難しい商品の取扱いをPRしている。カーテンのクリーニングについては、代用品の無料貸し出しサービスも実施している。
2019年7-9月期	クリーニング業	岡山県	キャリアアップ助成金を活用したパートの正規雇用化により処遇改善を行い、従業員の定着化に取り組んでいる。
2019年7-9月期	クリーニング業	福岡県	異業種交流会への参加を通じて、レンタルドレスやオーダースーツの会社経営者との交流が深まり、新規契約に結びついた。
2019年4-6月期	クリーニング業	青森県	しみ抜きや、着物・革製品等の特殊品に力を入れ単価アップを図るとともに、5月の10連休期間中に冬物衣料のおまとめ割引チラシ等の広告を出した効果もあり、売上及び収益ともに向上した。
2019年4-6月期	クリーニング業	宮城県	グーグルの無料掲載コーナーを使って店をPRしたところ、アクセス数が徐々に増えて、集客に繋がっている。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2019年4-6月期	クリーニング業	千葉県	ホームページの作成により、遠方からのお客様のしみ抜き等の依頼が大変増えて、売上増加に繋がった。
2019年4-6月期	クリーニング業	神奈川県	預かり品を返す際に、保管方法をアドバイスすることで、顧客サービスを充実させている。
2019年4-6月期	クリーニング業	岡山県	閑散期と繁忙期の売上の差が大きいため、一般消費者を対象としたホームクリーニングよりも、季節に左右されにくい企業等を対象とした産業クリーニングの割合を増加させて売上の安定化を図ると同時に、従業員の確保に取り組む。
2019年1-3月期	クリーニング業	埼玉県	一般衣類の減少を補うために、病院や老人ホーム利用者の個人洗濯代行サービスを開始した。繁閑がないため、年間を通して安定した売上が見込める。
2019年1-3月期	クリーニング業	静岡県	これからの時代レジでの現金のやりとりが少なくなり、スマホやカード決済の利用が多くなっていくので当店でもその対応ができるように準備をする時期にきている。対応できないとそれだけで店を選ぶという対象から外されてしまう。
2019年1-3月期	クリーニング業	鳥取県	1月に初めて「福袋」企画を行ったが、これがなかなか好評だった。少ないコストで行えたので、今後も行いたいと思う。
2019年1-3月期	クリーニング業	岡山県	一般消費者を対象とした仕事は、繁忙期と閑散期では大きな差があり、従業員の就業時間にばらつきがある。季節に左右されない企業や病院などを対象とした産業クリーニングの仕事を増やしていくことで、売上、収益の増加及び就業時間の安定化を図れる。
2019年1-3月期	クリーニング業	福岡県	短期戦略として、今年度は商品単価を値上げしたため、広告宣伝なしでも売上増加に繋がった。中長期の観点からは、営業力強化に向けたマーケティング講習を受けたり、異業種の勉強会に積極的に参加しており、今後の新規開拓等に学んだ知識を活かしていきたい。
2018年10-12月期	クリーニング業	茨城県	夏の猛暑で汗のついた品が多いので、汗ぬきやウエットクリーニングのカウンターセールスをして、付加価値の料金をつけ客単価を上げた。
2018年10-12月期	クリーニング業	埼玉県	社員の採用による宅配営業の強化を行っている。また、社員の資格取得に係る受験費用補助などを行い、モチベーションの向上を積極的に図っている。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2018年10-12月期	クリーニング業	千葉県	機械設備の老朽化に伴い修理費用が多くなったため、小さな機械に買い替えた。また、人手不足のため低利益の仕事はやめ、週1日の休みを増やして人件費を抑えた。
2018年10-12月期	クリーニング業	兵庫県	お客さまの利便性向上を考え、クレジット決済ができるようにした。
2018年10-12月期	クリーニング業	広島県	毎月、チラシ4,000部のポスティングを継続しており、1年前と比較して300件程度会員が増加した。継続とリピート率を上げる努力が必要と考えている。
2018年7-9月期	クリーニング業	栃木県	集配業務が全体の7割を占めており、高齢化が進む中でますますその需要は増えるので、集配業務をより充実していく。特に、夜間の集配も求められる状況なので、それにも対応していくべく検討している。
2018年7-9月期	クリーニング業	群馬県	セール、DM、イベントなどの内容の根本的な見直しを行った。さらに、ネット会員制度を導入し、これらによる効果が出ている。
2018年7-9月期	クリーニング業	石川県	大手クリーニング店では受け付けない、高額なブランド品のクリーニング、シミ抜き、靴クリーニング、靴クリーニングなど、他店と差別化した技術で単価の上昇を目指している。
2018年7-9月期	クリーニング業	高知県	他店との差別化を図るため、大型店舗にはできない丁寧な仕事を行っており、特に、シミ抜き等に力をいれている。技術面で信頼される店を目指すことが、大切なことだと痛感している。
2018年7-9月期	クリーニング業	宮崎県	夏物衣料には、汗が多くついているため、ドライクリーニングとウェットクリーニングのW洗いを勧めて、単価アップができた。
2018年4-6月期	クリーニング業	群馬県	地元の子供育成会のお母さん25名を相手に、クリーニングのワイシャツのアイロン掛けや簡単なシミ抜きを実演して指導し、大変好評であった。クリーニング師の実力を理解して頂けたと思う。
2018年4-6月期	クリーニング業	埼玉県	昨年よりHPを開設し、新しく始めたシミ抜きメニューを紹介したところ、幅広い年齢層や遠方からの利用者が増えた。
2018年4-6月期	クリーニング業	滋賀県	実店舗での売上は減少しているが、ネット部門で売上が増加。今後もネットでの売上アップを目指していく。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2018年4-6月期	クリーニング業	島根県	一般クリーニングは売上が減少しており、カーテンを柱に営業する考えである。シミ抜きができる店を前面に出して宣伝しており、良い結果が出ている。
2018年4-6月期	クリーニング業	広島県	労働時間の改善により仕上がり時間が短縮されるとともに、休日も増加した。時給もアップしたので、スタッフのやる気が上昇した。
2018年1-3月期	クリーニング業	岩手県	地域の高齢者生活支援サービスの一環で、地区まちづくりマップに当店を掲載した。
2018年1-3月期	クリーニング業	埼玉県	新たなシミ抜きメニューの提供で、従来のクリーニングのお客様に加えて、新規のお客様の確保ができた。
2018年1-3月期	クリーニング業	鳥取県	昨年度末よりクリーニング処理記号が変更になり、プロでないとできないウエットクリーニングなどの技術を活かすとともに、シミ抜き・撥水加工・修理・補修など、お客様に満足の頂ける付加価値を付けたサービスを加え、売上を伸ばしたい。また、今春より燃料や資材の値上げに伴いクリーニング料金の一部値上げを実施しようと思っている。
2018年1-3月期	クリーニング業	広島県	営業時間の短縮により、スタッフの労働時間を短くして離職者をなくした。また、スタッフの賃金も引き上げた。
2018年1-3月期	クリーニング業	長崎県	今まで取引がなかったエステ業界のタオル類等の仕事を受けることにより、新たな売上が確保できたため、利益率をもう少し精査して、取引を増やすか検討中。また、地域密着の営業サービスを目指すうえで、増加傾向にある近隣マンションへの営業を強化する。
2017年10-12月期	クリーニング業	山形県	息子が事業を継ぐことになり、若いお客様が増えた。仕事が増えたため、新型機械の導入により効率化を図り、空いた時間を集配やしみ抜きの時間に充ててサービス向上に努めている。また、修理・補修の内容を充実させ、他では直せないような（ファスナーの取手等）特殊なサービスを増やすことを考えている。
2017年10-12月期	クリーニング業	福島県	大手では行っていない細やかなサービスを実施し、お客様に満足を頂いている。具体的には、転勤により遠方へ異動してしまった方への宅配便を利用した集配や衣替え時期までの無料での品物の預かりなどを行っている。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2017年10-12月期	クリーニング業	埼玉県	SNSを積極的に取り入れたり、10月～11月にかけて地域の祭りやイベントに出店し、チラシを配布するなどの情報発信を行った。
2017年10-12月期	クリーニング業	和歌山県	婦人服のブラウス等について素材別に一部値上げを行った。お客様には素材名を示して説明したことで、特に異議なく受け入れてもらえ、僅かだが収入増につながり、客数の減少による売上減を補えた。
2017年10-12月期	クリーニング業	広島県	クリーニング店のタグメーカーと協力して、店周辺にポスティングを1年続けて実施したことで、毎月15件の新規客獲得につながった。
2017年7-9月期	クリーニング業	群馬県	DMは、自店の売上の50%の客にしぼる事でコストが下がった。新たな取り組みとして、エコポイントカード（ハンガー5本及び仕上げ予定日に来店した場合でポイント、7つで100円の金券）、布団類も月により割引率を変えた。6月10%、7月15%、8～9月20%にする事で、仕事量の平準化ができ、仕上がり品の場所が少なくなり、効率が上がった。更にセール品も時期により明確化する事で、受付がスムーズになった。年間セール、イベントスケジュールをより細かく分析し効率化を図ることで、各店舗のスタッフにも伝え易くなり、モチベーションも上がる等結果も出している。
2017年7-9月期	クリーニング業	愛知県	衣類の点数は多少減ってきているが、その分付加価値を得られるように工夫しなければならないと考え、シミ抜き撥水加工、リフォーム等に取り組んでいる。布団、毛布などの寝具類のクリーニングにも力を入れたいと思っている。
2017年7-9月期	クリーニング業	愛知県	売上を拡大していくと、それに比例して人件費も増加するが、今は人手不足の状況。将来のことを考えれば、規模を縮小しても黒字が出るよう、店舗の従業員（パートを含む）に会社参加の考えなどを教育している。
2017年7-9月期	クリーニング業	福岡県	粗品進呈や一部半額になる「ナイターセール」の実施により、会社帰りのOLや会社員の来店が増えてきている。
2017年7-9月期	クリーニング業	宮崎県	衣類のクリーニングが減っているので、カバンや靴などのクリーニング・メンテナンスができるように勉強している。
2017年4-6月期	クリーニング業	北海道	人材確保が難しいため新型の機械を導入したところ、人件費が減少したうえ生産性が向上した。



調査対象期間	業種	都道府県	内容
2017年4-6月期	クリーニング業	静岡県	シミが取れないものをいつまでも置いたままにせず、シミが取れなければ早めに返品する。また、機械等で手間加えて、人間の手数を減らし生産性を上げる。
2017年4-6月期	クリーニング業	石川県	社員をモチベートする研修や業界で活躍している人に講演してもらったりしている。また、面白い取組みをしている同業他社への社外見学を実施。設備面では、店舗を新しくきれいにリニューアルしたり、コインランドリーを併設した。
2017年4-6月期	クリーニング業	広島県	売上よりも、粗利を、粗利より純利益を増やす。スタッフが気持ちよく働けるように環境を整える。保険・社保の加入、労働契約の見直し、契約の労働局への提出など費用はかかるが、長期的には安定した経営を見込めると信じる。
2017年4-6月期	クリーニング業	熊本県	週2回の「割引サービス日」を設定している。その日は来店客が集中するので仕事のペース配分がやり易くなった。また、雨の日は来店客が少なかったが「雨降りサービス：3割引き」を設け対応している。来店客も増え、収益にも貢献している。
2017年1-3月期	クリーニング業	宮城県	定期的に小学生の社会実習の受け入れを行っており、地域でのPRや顧客拡大に努めている。
2017年1-3月期	クリーニング業	茨城県	県組合で行っている技術交流会への参加や、毎月ある支部会議へ参加し同業他社と意見交換を行っている。この結果、お客様へのカウンター接客が向上し「説明をしてくれる店」と好評である。
2017年1-3月期	クリーニング業	埼玉県	固定客を増やすため当店専用バッグを販売。そのバックで品物を持ってきた場合は精算金額から割引している。
2017年1-3月期	クリーニング業	愛知県	汚れは洗わないと落ちないことを消費者に啓蒙して必要性を訴えていかなければ総需要が増えない。よって、組合員やそれ以外のクリーニング屋にも声を掛け宣伝していきたい。
2017年1-3月期	クリーニング業	鳥取県	お客様に満足してもらえるよう、安心・安全で任せてもらえる店となるべく品質向上とサービスを徹底している。また、クリーニングだけでなく衣類のカケツギ、寸法直し、補修、ファスナー取り替えなど行うとともに、冬物衣料、寝具類、絨毯、カーペットなど大型品の収納スペースに困っている方にも安心してもらえる保管・管理システムを構築している。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2016年10-12月期	クリーニング業	北海道	施設内の全ての照明をLEDに変更したことで、電気代の大幅な節約ができた。
2016年10-12月期	クリーニング業	秋田県	技術の向上に取り組んでおり、当店の技術力が口コミで広がり来店客が増えている。
2016年10-12月期	クリーニング業	埼玉県	同業者と共同で、地元の商工会祭りなどのイベントに出店した。そこで、様々な相談を受け、数名だが当店の利用客になった。
2016年10-12月期	クリーニング業	兵庫県	自店の特徴である高級衣料品を安心して処理できるシステムを消費者にアピールすることと、クレームをゼロに近づける努力を従業員と共に続けることで、不況に負けない経営を続けていきたいと考えている。また、ネットを利用したコマースも効果があるが、自店の規模から考えるとお客様の口コミによる少しずつの利用者増加が良い結果に繋がっていると感じる。
2016年10-12月期	クリーニング業	徳島県	顧客の減少や価格競争により単価が下がるなど厳しい状況のなか、個人対象のクリーニングから法人対象（リネン、制服、リース等）に切り替えた結果、単価は低い但し大量の洗濯物を受けることで収益力は良くなっている。
2016年7-9月期	クリーニング業	北海道	客単価を上げるために、特殊水洗いなどの付加価値を強調したポップを店内に貼って来店客に勧めている。
2016年7-9月期	クリーニング業	青森県	スタッフの待遇改善のため給与体系を見直した結果、スタッフのモチベーションが高まり売上増加につながった。
2016年7-9月期	クリーニング業	埼玉県	ふとんなどの大きな品物が“洗えて宅配できる”ことをPRするチラシを作成し折込配布した結果、新たなお客様の開拓につながった。
2016年7-9月期	クリーニング業	滋賀県	顧客の希望に応じて、営業時間の延長や配達などを実施している。
2016年7-9月期	クリーニング業	福岡県	ホームページを充実し、染み抜き技術の高さをPRした結果、来客が多くなっており今後は楽しみである。
2016年4-6月期	クリーニング業	青森県	インターネットを利用した宅配クリーニング「リアクア」に加盟し宅配部門を展開した。また、自社ですそ上げ、ファスナー交換、ウエスト直し等のリフォームを特急仕上げで対応できるサービスを提供して売上向上に努めている。

調査対象期間	業種	都道府県	内容
2016年4-6月期	クリーニング業	福島県	テレビ、新聞等で「しみ抜き」の技術を取り上げてもらったおかげで、福島県内全域より依頼がきている。もっと技術をPRして全国から依頼されるクリーニング店になるようHPを充実し、動画配信など積極的に実施していきたい。
2016年4-6月期	クリーニング業	鳥取県	しみ抜きなど技術の向上とサービスの提供を徹底して、「あの店に頼めば安心安全」と思ってもらえるようにし、クリーニングのみならず、「カケツギ、寸法直し、補修、修理、ファスナー取り替え」など衣類のことなら相談出来るようにしている。また、アパートやマンションなど、じゅうたん・カーペット・こたつ布団・こたつ敷・毛布などの大型寝具類の収納スペースにお困りの方に、安く安心して預けられるように、保管管理システムを構築している。
2016年4-6月期	クリーニング業	徳島県	次世代のために、災害対策として地震津波の影響が比較的少ない所に第二工場を建築した。本社から15～20分で行ける場所で、明るく働きやすい環境を目指した工場にした。
2016年4-6月期	クリーニング業	福岡県	衣替えセールの対象商品を絞り、割引率を20%から10%に変更したが、セール期間を長くした事で、昨年対比でプラスとなった。また、セール期間を長期にした結果、平均的に作業を行なう事が可能となり疲労度も例年に比べ少なかった。従業員の安定確保のため、働きやすい環境を作ることも、経営面では大切である。