

3,000項目をチェックする電子カルテ 「ハッピーケアメンテサービス」



おもてなし経営のポイント

- ❖ お預かりするのは衣類ではなく、お客さまの思い出。感動のメンテナンスを実現
- ❖ 12カ所の業務工程を日々、画像データベース化し、技術力や管理力を向上

経営理念と企業文化

徹底した個体・個別管理で 安心のトレーサビリティ

株式会社ハッピーは、独創的なクリーニング店である。営業所や取次店を持たず、インターネットや宅配便を活用した無店舗営業で、全国の顧

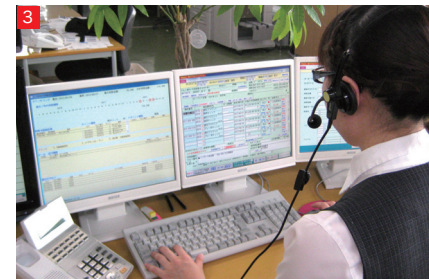
客に「ファッションケアメンテサービス」を提供している。同社の1着の平均単価は約 5,000 円、客単価は約 2 万円と、一般的なクリーニング代金の 10 倍以上の価格だが、リピート率は 50% を維持している。しかも、毎月 200 ~ 300 人の新規顧客を獲得し、全国における総顧客数は約 5 万人にのぼる。

高価格にもかかわらず顧客に求められる背景には、一般のクリーニングをはるかに上回る技術力と、自社開発の「電子カルテシステム」を根幹とした、徹底的なデータ活用がある。

ハッピーが1着の商品を出荷するまでには、他店とは比べものにならないほど多くの工程がある。まず、預かり時点で服の状態を約 150 科目・3000 項目にわたってチェックし、電子カルテに登録。その後、顧客と電話でやりとりしながら1着ごとにカウンセリングを行ない、服の状態説明と必要なメンテナンスを提案する。メンテナンスに取り掛かる前には採寸を行ない、ボタンなどは位置、個数、付け方を記録した上ですべて取り外しておく。これら、データ登録された情報を各作業担当者が共有する。

また同社は、各作業者の弱みを洗い出すと同時に、熟練者ならではの暗黙知を定量化した。こうすることで、各作業者は自分の弱点に気がつけながら熟練者の技能も体得できるわけだ。

写真・左：「無重力バランス洗浄方法」を発明・開発した代表取締役の橋本英夫氏。従来の水洗いの常識を変えた同洗浄方法は国内外で特許を取得している。
※「ケアメンテ」「ケアメンテサービス」は株式会社ハッピーの登録商標です。



こうした細やかなシステムは、「衣類をきれいにする」のではなく、「お客さまの思い出の品を元通りにする」という考えによって構築された。

お客様との関係強化

カウンセリングとシステム化で 高い「おもてなし」を実現

日本全国から届く「お客さまの思い出の品」。ハッピーでは、千差万別の顧客一人ひとりに適した「おもてなし」ができるよう、カウンセリング結果やクレーム内容などの情報を蓄積し、系統立てることによってそれぞれの顧客の好みを把握し、よりきめ細かな対応が行なえるようにしている。ハッピーが特に力を入れているのが、顧客と心を通い合わせるための「ラポール」(相互の信頼関係)という取り組み

だ。仕上がりに満足しているかを確認したり、顧客それぞれに応じた案内を送ったりするほか、電話や電子カルテのフリー入力欄を使って顧客との自然な会話の中から、よりよい関係性の構築を目指すものである。

また、「開梱・検品」、「ケアメンテ」、「出荷工程」など、12カ所の作業現場を毎日撮影し、データベースに10年間保存している。必要があれば顧客にも画像を確認してもらえらるわけだ。

画像システムは、社員にとっても重要する情報だ。スポーツ選手のように、自分の動作を画像で確認し、腕を上げる教材として使えるからである。たとえば、アイロンワークで衣類のシルエットを再現する「シルエットプレス」という工程がある。ここに検品から衣類が戻ってきた場合は、どのように作業していたかをチェックし、

改善することになる。このように日々のチェックに有効なほか、プレス方法の画像が毎日蓄積されていくため、よりよいプレス方法を導き出し、研修で活用することもできる。

現場のスタッフリーダーを務める高先美佐氏は、「自分の姿は普段見えませんが、画像を見れば納得でき、指導するほうもやりやすい」と話す。システムを科学的に活用することによって、技術力、教育力、カウンセリング力、管理力などを総合的に向上させているハッピー。緻密な創意工夫は、顧客の安心感と満足をも高めている。

写真【1】：電子カルテには、ボタンの位置・個数・つけ方などを含め、3,000項目について記録する。
写真【2】：電子カルテにもとづいて、開梱後に採寸した寸法に合わせながらアイロンプレス。美しいシルエットを再現する。
写真【3】：一着一着カウンセリングを行ない顧客との「ラポール」(相互の信頼関係)を構築することで、高い「おもてなし」を実現する。

会社概要

- ・法人名：株式会社ハッピー
- ・代表者：橋本 英夫 代表取締役
- ・所在地：京都府宇治市横島町目川70-1
- ・設立年月：2002年1月設立

- ・事業内容：ケアメンテサービス
- ・社員数：正規14名、パート・アルバイトなど10名
- ・ホームページ：<http://www.kyoto-happy.co.jp/>