サービス&エンターテインメント

タイでクリーニング11月開始 喜久屋

「日本流」まず人材育成

預かり伝票管理 ボタン無料交換 中間層に「質」訴え

クリーニングの喜久屋（東京・足立）が11月からのタイ進出を控え、店舗運営を担う人材の育成を急いでいる。日本から派遣したベテラン社員らが現地でマンツーマンで指導にあたり「日本流」のクリーニングや接客のノウハウを伝授。日本と同等なきめ細かいサービスを提供し、拡大する富裕層や中間層の需要を取り込む。

11月から「喜久屋」に名称変更するバンコク市などのクリーニング店。「お客様に笑顔であいさつしてください」。同社の本社から派遣された社員があまり流ちょうとは言えない英語を使いながら、タイ人の店舗スタッフに日本式の接客サービスを指導している。

日本流のきめ細かいサービスで成長市場の開拓を目指す（日本の同社工場）

喜久屋は5月に8店舗を持つタイの同業会社を買収し、現地法人の喜久屋タイランドを設立した。まずは11月から店名を「喜久屋」に統一し、来年から新店を出す計画だ。直営店を広げた後に、フランチャイズチェーン（FC）での展開も検討する。

同国にあるクリーニング店は個人経営がほとんどだ。日本では預かった衣類にタグを取り付け、伝票を作成するといった流れが当たり前だが、現地の店舗は自己流で、マニュアルなども一切ない。「5枚預けたら4枚しか戻ってこないこともある」（中畠信一社長）とされる。

同社はタイで日本と同じ水準のサービスを提供し、差別化を目指す。そのカギとなるのが人材教育だ。

6月には店舗の運営を担うタイ人の女性マネジャーを現地から日本に呼び寄せた。20代の有望株だ。2カ月間、喜久屋の工場や店舗で業務を体験させながら、衣類の洗い方から手入れや保管、接客のノウハウに至るまで「クリーニングのイロハを教え込んだ」（中畠社長）。

喜久屋は工場と店でワイシャツ用に168種類のボタンを常時用意しており、取れそうなボタンがあれば同じ色と大きさのものと無料で交換する。日本では一般的なサービスだが、タイから呼び寄せたマネジャーは「タイでは考えられない」と驚いたという。

タイ進出の背景には、日本のクリーニング市場の低迷がある。総務省の家計調査によると、2012年の世帯あたりのクリーニングを含む洗濯代は5年前に比べて約2割減った。同社は「海外に活路を見いだすしかない」（中畠社長）と腹をくくった。

同国では経済成長に伴い、クリーニングの利用が富裕層から中間層へと広がりつつある。現地に進出している欧米系や日本の衣料ブランドのスーツやジャケットは比較的高額で、購入後にクリーニングや修繕の需要が高まりやすい。喜久屋はクリーニング料金をワイシャツ1枚当たり70バーツ（約220円）と現地の店舗より高めに設定、富裕層らの需要を開拓する。

タイでは女性の社会進出が進み、共働き世帯が一般的だ。家事の時間を減らすためのクリーニング利用は中長期的に拡大が見込まれる。日本で長年磨き上げたノウハウを現地スタッフに浸透させ、アジア展開の足がかりとする考えだ。

（古山和弘）

田）と組み、江戸文化をテーマにした東京旅行商品の販売を始めた。10月から12月にかけて、江戸文化を代表する日本橋を着物で巡るツアーなどを実施。その後も日本橋を中心とする旅行商品を展開する。

商品名は「ANAスカイホリデー 文化を感じるオトナ旅 江戸な休文化を学べる3コースを風呂敷の包み方や江戸時化を学べるツアーを順次10月に始める。アイフォーンでアプリ

会員にカーシェア優待

クレディセゾン ポイント加算など

クレディセゾンは10月からセゾンカードの利用者を対象に、カーシェアリングの優待サービスを始める。カーシェアリング・ジャパン（東京・渋谷）が運営する「カレコ・カーシェアリングクラブ」の入会金を無料にするほか、ポイントを加算し、カードの利用拡大につなげる。

カレコの入会金（4980円）と月会費（2980円）3カ月分を無料にするほか、永久不滅ポイントをカレコ利用分の2倍加算する。

セゾンカードのほか、セゾンブランドのついた三井ショッピングパークカード、三井アウトレットパークカード、ラゾーナ川崎プラザカードの利用者が対象。三井不動産グループの商業施設への送客にもつなげる。

自動車を購入せず必要に応じて使いたいというニーズが高まり、カーシェア市場は拡大している。30～40代が買い物に利用することが多く、カード利用者と重複する部分が大きい。クレディセゾンはカーシェア利用者に優待サービスを付与し、利用拡大につなげる。

カーシェアリング・ジャパンは首都圏を中心にカーシェア事業を展開する。三井不動産グループの企業と提携し、商業施設へのカーシェア拠点設置などを進めている。

回、ソニーがアイフォーン対応のパソリ端末を開発したのを受け、サービスを拡充した。パソリ端末は10月末まで3480円で提供する。

2012年4月にアイフォーン利用者に実施したアンケートでは、アイフォーン購入前にモバイル端末で楽天エディを利用した人は約53%。利用