

# 愛されるお店をつくるためには？

2・3月はクリーニング店の閑散期。それゆえにこの時期は業界団体、研究会などによるイベントが毎日のように開催されている。記者も幾つかの催しを取材し、セミナー・研修会に参加させていた。最近では業界内の講師よりも異業種で人気の講師を招くケースが多い。そして数年前に比べてその内容にも変化を感じる。定期的に繁忙期前ということでカウンスタッフ向けの講習がメインだったのだが、ここ最近の流れとして知識・スキルよりもスタッフの意識改革を目的とした内容が増えているように感じられる。

どの業種においても価格・立地以外に自社(自店)の価値を見出し独自性を持つことが、デフレから脱却しきつぱ大企業寡占化が進む現代における、中小業者が生き残るためのキーポイントなのだろう。そして、その違いがもっとも伝わりやすい要素が、最前線で顧客と接する人間の態度や意識ということではないだろうか。

「モチベーションアップ」「チームワークの向上」と文字にする簡単な単語だが、それは一朝一夕で効果を上げられるものではない。つ

いマンネリ感に陥りがちな日々の業務の中で、「お客様のために最善を尽くしましょう」と言ってもそう簡単に人の意識は変わるものではない。個人差は有れど、このお店のために、この会社のためにという帰属意識が、結果としてお客様のために「なるのだ」と思う。また、セミナーに参加しても学んだ内容を自社に持ち帰り、経営者を含めた全員がその真意を噛み砕いて、自社に当てはめることが必要だと思う。先生が言ったことを模倣するのではなく、自社に必要な部分を抽出し、時には取捨選択も重要になってくる。記者が閑散期に記者が様々なセミナーを通して最も強く感じたことである。

「少子化万歳!小さい日本人」という「品質を見抜く力」環境・食料・エネルギー(養老孟司・竹村好太郎対談)を読むと、今、わが業界の規模や需要が縮小していることは必ずしも悲観すべき事態ではないことを知り、心強く思った。◆同じ意味のことを文庫本「人口から読む日本の歴史」(鬼頭宏著)上智大教授)にも人口減少は日本列島では4度も起きたことで、人口激減の時代こそ文明文化を発展成熟させる一大変革時代であった史実を述べている◆百年後の日

本人人口は7000万人になるという。が、心配無用だ。前著の対談では日本は、何でも縮めてしまつことから新技術と新商品をつくる民族だといふ。木を盆栽にする、傘を折り畳む、ステレオをウォークマンなどに変えてしまうなど◆そのため細工をしない、不細工、といった、縮めて詰め込まれないと「つまらない」という民族性だ。わが業と同じ。これほど小さな技術を積み重ね、研鑽する業者集団は世界中、日本業界だけだと思ふ。少子化どんと来いである!

## 主幹余話

「つまらない」という民族性だ。わが業と同じ。これほど小さな技術を積み重ね、研鑽する業者集団は世界中、日本業界だけだと思ふ。少子化どんと来いである!

# 記者の目

## 日本アセアンクリーニング連合会

### 新たな市場にチャレンジ

### 4月5日に発足式典

(株)喜久屋(本社・東京都足立区、中島信一社長)では4月1日付で、全国のクリーニング事業者、特殊クリーニング事業者、クリーニング機械業者、クリーニング機材・資材メーカーに機材商

らと「一般社団法人日本アセアンクリーニング連合会 JAPANESE AN CLEANING ASSOCIATION (JACA)」を発足記念式典を開催する。

総人口6億人のアセアでは、中間層の拡大とともに衣類の洗濯や保管、ケアサービスなどのニーズも増えていることから、既に喜久屋では2012年にタイ・バンコクで現地法人を立ち上げ、2013年には日本のクリーニング機械を輸出、日本式クリーニングサービスを展開している。今後同社では、2014年度から現地で小売

業を展開する日系大手企業とともに、拡大する中間層へ向けて、日本式クリーニングサービスを普及していく。連合会では、日本のクリーニング技術やサービスをアセアン諸国へ輸出

し、そのクリーニング事業を通じて日本人とアセアン各国の人々との人的交流を図りながら現地に於ける生活サービスの向上に寄与し、それに伴い日本クリーニング業界の活性化・発展をも目指すA担当窓口まで。

発足記念式典は4月5日、東京・西新宿の京王プラザホテルで15時より行われ、80名が参加予定。詳細は同社(T E L 03・3884・6883)JACA担当窓口まで。

との情報交換会として、4月に商業クリーニング勉強会を、6月には4月の勉強会参加者限定で、(株)ひびりクリーニングの工場見学を行う。

総会では役員改選も行

## 野田会長2期目続投

### 第45回通常総会を開催



師は人材育成のキーポイントに期待・承認・成長・誇り・仲間の5つを挙げ、炊事支店のマクドナルド

特定非営利活動法人・繊維商品めんてなんず研究会(略称・T.E.M.A)の第27回通常総会が3月14日に都内で行われ、今

5回、工場エキスパート曹長が7月1日の全