



春の衣替えキャンペーンで売上アップ大作戦！
前年比利益328万円アップ！

**クリーニング店、変則プラス電話で
前年比利益率188%達成！**

株式会社群馬マーケ
ティングセンター
群馬企画塾
取締役 沼澤啓吾
(群馬県高崎市)

群馬県高崎市井野町に本社を構える「株式会社宝」代表取締役社長・笠原章央様は、創業65年の老舗クリーニング店の3代目として、群馬県内に来店型クリーニング11店舗のほか、宅配型クリーニングのネット受付・電話受付、法人型クリーニングの8社と契約するなど「地元密着型」で営業展開を行っています。

しかし、クリーニング業界における市場規模の推移は極めて厳しく、ピーク時の平成3年と比較すると事業規模は約60%減少しています。近年、加速度的に市場が縮小している要因として考えられるのは、安価な衣類をはじめ自宅で洗えるスーツ、ノーアイロンシャツなどの需要拡大です。このような市場の変化とともに後継者不足も影響し、個人店の廃業が増加するなど、業界全体が大変厳しい状況となっています。

そこで今回、笠原様はクリーニング業の基本に立ち返り、年間売上の「キモ」と言われている4・5・6月の売上と利益を上げるべく、企画趣旨を「経費を昨年並みに抑え、かつ昨年以上の売上を上げる」としました。

笠原様は当社が運営している「群馬企画塾」が開塾した当初からの塾生様であり、これまでもCTPTマーク

テイキングを活用したイベントに取り組みまれましたので、今回はこれまでの取り組み内容を精査し、仕組みを再構築することで年間売上のアップと利益増加を目指します。

増販増客メソッドの「3K」に着目

まず初めに、コンセプトとターゲットを明確に絞り込むため、増販増客メソッドの「3K（継続発信・高質接触・個別対応）」に着目し2016年の現状確認を行い、その結果、次のことを実施することにしました。

- ① 継続発信…春の衣替え時のみクリーニングを利用するお客様の増加に伴い、ターゲットを「前年度キャンペーン利用者」に絞り込み、キャンペーン特典付きDMを準備。
- ② 高質接触…頻客には3月中旬～4月上旬に店頭でキャンペーン特典付きDMをお渡しし、再来店を促す。
- ③ 個別対応…4月上旬までに店頭でお渡しできていない方にはキャンペーン特典付きDMを郵送し来店を促す。

これらを踏まえ、今回のキャンペーンでは既存客の囲い込み強化に向け、ターゲットを「最終来店履歴1年以上の既存客」としました。そして、コンセプトは「春の衣替えキャンペーンをターゲットに100%アプローチする！」とし、アプローチ方法の再構築に取り組みました。

プロセス・ツール設計の再構築 ～キーワードは「石田純一」～

キャンペーン実施に向け、顧客リスト作成を進めていたところ、何気なく目にしたりしたリストに驚きの事実を発見しました。それは、昨年のキャンペーン時に宛所不明で返送されてきたDMの顧客名と同名の方が、継続利

用顧客として今年もリストに載っていたことです。このキッカケとなった方が、著名人と同姓同名の「石田純一」様でした。そこで早速、リストの顧客（石田純一様）に電話をしたところ、住所の記入間違いやアパートの部屋番号の記載漏れが原因でDMが届いていなかったことが判明したのです。

これまで返送されたDMの多くは、顧客の転居によるものかと思いついていたため、何もアプローチをしないまま破棄（2016年のキャンペーンでは250枚破棄）していたので、2017年のキャンペーンでは早速「個別対応」の見直しを行い、トークスクリプトを作成しました。そして、返送されたDMに対し「プラス電話」を実施。連絡の取れた方には、トークスクリプトに沿ってキャンペーンのご案内と特典のお渡しを店頭で行う旨を伝えることで、「高質接触」に繋がりました。

前年比利益328万円アップ

このほかのプロセスは例年通り「店頭での手渡し」「郵送」とし、使用したツールは「春の衣替え得々パスポート」です。ツールは利用点数および利用回数に応じて割引率を設定することで、キャンペーン期間中の再来店を促しました。

これにより、2017年のキャンペーン実績は前年売上対比3.7%増加、金額にして118万円の増加となりました。利益率は88%増で、金額にして328万円アップという結果になり、過去最高益を残すことができました。

また、今回見直した「プラス電話」のプロセスを実施した結果、昨年廃棄していた返送DM250件のうち、なんと8割の200件のお客様にご案内することができたのです。

今後、クリーニング業の2極化がすすむなか、笠原様は「ファッションメンテナンス」分野に重点をおいたサービス提供で、高価格帯のポジション確立を目指します。今回の事例のように、成功の積み重ねこそが、大きな成功へと繋がります。業界のピンチをチャンスに変え、さらなる活躍されることを楽しみにしています。

C (コンセプト)

春の衣替えキャンペーンをターゲットに100%アプローチする!

T (ターゲット)

最終来店履歴1年以内のお客様

P (プロセス)

手渡し・郵送・プラス電話

T (ツール)

春の衣替え得々パスポートDM



春の衣替え得々パスポート
4月・5月・6月限定
衣替えをまとめて割引
10% OFF / 20% OFF
毎月のお得なお知らせ
防虫・防カビ加工 300円→150円
20%OFF

春の衣替え
得々パスポートDM

社 名 株式会社 宝
所 在 地 群馬県高崎市井野町 360-8
T E L 027-363-1342
U R L <http://newtakara.com>

代表取締役 笠原 卓
設 立 昭和28年
資 本 金 1,000万円
従 業 員 数 35名
事 業 内 容 衣類のクリーニング