

ブッチギリ通信レポート

今回は、新しくスタートしたコーナー『ブッチギリ通信レポート～第1弾』をご紹介します。これは『ブッチギリ通信』をご利用いただいている皆様を取材させていただき、その方の成功事例や苦労話などを織り交ぜた奮闘ぶりをご紹介します。共感を覚えていただけるはずですので、ごゆっくりお読み下さい！

ブッチギリ通信レポート

～今、輝いているクリーニング店探訪



トップバッターは、東京都新宿区四谷の一等地で活躍中の有限会社岡戸クリーニングの3代目、岡戸俊朗さんです。岡戸さんのお店は昭和5年にお爺様が四谷で着物の洗い張りの店を創業されたのをきっかけに、2代目のお父様の代からクリーニング業へと進展され、そして岡戸さんへとバトンタッチされて現在に至っています。しかし創業からずっと順調にきた訳ではなかったみたいです。お爺様の代には戦争で店はすべて焼けてしまい、一から出直すという波乱の時代もあったそうです。

さて、その岡戸さんですが昭和48年生まれの35歳。高校を卒業後、まったく継ぐ気もなかったのに他のクリーニング店に布団も服も強引に送られて裸一貫、修行に出されました。そして3年の修行も終えたのですが、まだ家業を継ぐ気にはなれずに、まったく畑違いの建設会社に就職して3年間営業を担当したそうです。しかし建築業も甘くはなく、重労働の割には収入が少ないことを悟って、家業を継ぐ決心をしました。

ただし、継いだ当時はバブルの崩壊後で、お店の売上は下がり始めていたそうです。そこでこのままではいけないと思い、繊維業界では難関と言われている“繊維製品品質管理士(TES)”を、仕事の合間に時間を見つけて猛勉強。普通ならその資格を習得するのに3～4年はかかるところ、見事2年で合格しちゃいました。そしてその豊富な繊維の知識を元に、一点一点服の素材やデザインに合った洗いをしたり、シミ抜技術や仕上技術の向上に専念したそうです。するとその事が評判になり、チラシを撒かなくても月に30人は新規客が集まり、チラシを打った月には100人を超える新規客が集まるそうです。また、建築業の時代に培ったお客様との心のふれ合いを大事にする営業力で売上も次第に上向いてきました。



そして小泉構造改革後、四谷界限にも高級高層マンションがゾクゾクと立ち並ぶようになって世帯数も一気に増え、それに伴い客数も売上も順調に伸びてきたそうです。そこで岡戸さんはそれにアグラをかくことなく、更に売上を伸ばそうと、その界限のセレブ層に目をつけて“コンサルジュ”というフランチャイズシステムに加盟して、売上を更に増やし続けました。そのお客様の中には楠田枝里子さんを始めとする多くの芸能人もいます。しかしそんな岡戸さんも、深刻に悩まされる現象に出遭うことになります。

それは新規客数は増え続けるのですが、逆に既存客の他店への流出数も多いという現象です。それは高層マンションが増え続ける一方で、競合店の進出も激しくお客様の奪い合いも熾烈になってきたのです。そこで競合店との差別化を図るために思いついたのは、自分独自のニュースレターを既存のお客様に渡して読んでもらう事でした。しかしどのような形態で書いていいのかかわからず、そして書いている時間の余裕も無い。と悩んでいる時に『クリーニング店のブッチギリ通信』と出会いました。それによって常連客の流出を防ぐばかりか流出したお客様も戻って、一客単価も増えてきているそうです。



しかし岡戸さんはこうも言いました。「まだまだ課題も山積みだ」と。その一つは値上げをすることだそうです。これはまだ実行に移せないそうです。こんなに行動力のある岡戸さんでも行動に移せない理由が何か知りたくて、突っ込んで質問してみることにしました。するとそれは近所にあった全国的に有名なたこ焼きチェーン店なのですが、そこは非常に繁盛していていつも人だかりが絶えなかったそうです。しかしそのたこ焼店がある日、たった20円値上げをただけで一気に客足が遠のき、店先も閑散とした状態になって最終的には撤退してしまったのです。その時つくづく値上げの怖さを思い知ったそうです。



そして最後に素の岡戸さんを知りたいと思い、趣味やプライベートの話も伺いました。奥様と4歳と1歳になる2人の娘さんに恵まれ、仕事を離れば良きパパに早代わり。馴れ初めを聞くと湘南海岸でナンパをしたのがきっかけでお付き合いが始まったそうです。外見はとっても硬派に見える岡戸さん。人は見かけによりません。そしてもう一つ驚いたのは趣味です。ルパン三世似で細身なのに柔道は初段。そして極めつけはクラシックやフラメンコをギターで弾く事だそうです。その腕前は趣味の領域を超えて本格的。23歳の時、建設会社を退職後、単身でスペインまで行き、クラシックギター界の重鎮ホセ・トーマスに3ヶ月間も指導を受けたそうです。そして「当時はプロになるつもり」だったらしいです。凄い！

最後に、お話を伺っていて気がついたのですが、やはりお店自体に岡戸さんの温かな性格がにじみ出ている、それがお客様に自然と伝わって、信頼の出来るお店として慕われているような気がしました。また、驚くことに世代交代についてもとってもスムーズにできたそうです。

そもそもお父様（写真左）はとっても理解がある方で、岡戸さんが店を継ぐと同時に何でも好きにやらせてくれたそうです。

「コイツには自由にやらせたほうが絶対に将来伸びると思ったからね」と。親子の間も固い絆と厚い信頼関係でしっかり結ばれているようです。今回は取材にご協力いただき、誠にありがとうございました。



失ってからでは遅過ぎる！
この1枚で常連客を逃がさない！

大切なお客様を他店へ流出させない

ためのニュースレターです

クリーニング店のブッチギリ通信

<http://hosono-atsuro.com/>

クリーニング島岡

〒503-0877 岐阜県大垣市御殿町 1-43

電話・FAX：0584-78-4449

サイト：<http://hosono-atsuro.com>

メール：info@hosono-atsuro.com

発行者：マイスター 細野敦郎