

ベルギーではクリーニングよりもアイロニングショップ 顧客が必要としているものが需要！

品質情報研究所・住連木政司

クリーニング需要の減退が止まらない。その要因のもっとも大きなものは、ファッションのカジュアル化と家庭洗濯の技術革新だといわれている。しかもこの二つは、相互に関連していて、ラフでカジュアルな服だから、家庭洗濯程度の洗い上がりでも気にしない、家庭洗濯はドライマークコースなど、カジュアルファッションに対応している。

この傾向が、止まったり無くなったりするかというと、むしろ逆に一層拡大することはほぼ間違いないのだ。このことを、クリーニング業者の都合で止めることなどもちろんできない。

このような実情に対して、フランスの隣の国ベルギーでは、家庭洗濯品をアイロン仕上げする専門店が急速に拡大している。

ワイシャツはもちろん、ブラウスやスカート、綿ジャケットなど、最新型の家庭洗濯機で洗えたとしても、アイロン仕上げとなると手間がかかる。現実には、消費者は洗濯ものの仕上げに困っているのだ。

このような家庭のニーズに、プロの仕上げ技術を商品として提供するという考え方が必要な時代になってきているのかもしれない。

ベルギーでは、政府がクリーニング産業の衰退と失業率の問題を同時に解決する施策として、洗濯設備がなくても開業できるアイロン仕上げ専門店の事業を提唱し、現時点では成功しているといえる。

アントワープ市のアイロニングショップの実際

フランドル地方の古都アントワープは、人口約24万人の中都市なのだが、都心部にドライクリーニングショップは現在ではわずか2店舗しかない。ヨーロッパ全体に、ドライクリーニングは中流以上の家庭の需要ということがあるだけでなく、前述のような条件から、ドライクリーニングショップが衰退したことによる。この街で、アイロニングショップを経営するファコン・カテリーヌさんのお店を訪問した。

ショップは大人気で、店頭にはひっきりなしに洗いたての衣類やシーツをランドリーバスケットやプラスチックボックスに山盛りにした顧客がカウンターにやって来る。

店舗の作業場では、パートタイマーの主婦がアイロンを掛けている。特別な専門職ではなく、一般の主婦が簡単なトレーニングで作業する。まさに主婦代行業というわけだ。

フランドル地方の古都アントワープにあるアイロニングショップ



これらの店舗では、ドライ機はもちろん、水洗機などの洗濯設備も設置することが禁じられている。店舗の設備は、数台のアイロン仕上げ台と小型のシーツロール仕上げ機だけだ。

国策としてのユニークな支払方法と経営

この事業は、政府の失業対策事業として行われている。失業率を減らすために家事労働を産業化するというもので、このためにその経営スタイルにも政府が深くかかわっている。

このサービスを利用するためには、まず消費者は政府が発行する7.5ユーロ（855円：1ユーロ114円換算）の小切手を、インターネットを通じて購入しなければならない。もちろん、インターネットを使えない人もいる



店頭にはひっきりなしに洗いたての衣類やシーツをランドリーバスケットに山盛りにした顧客がやって来る

作業場では、簡単なトレーニングを受けたパートタイマーの主婦がアイロンを掛けている



わけで、この場合は、ショップの店頭でサポートして消費者が入手できるようにする。

これを、48ポイントに換算する。このポイント換算表では、7.5ユーロを32アイテムの繊維製品に割り当てて、それぞれのポイントと点数をチェックするようになっており、原則として、持ち込み時にこのシートで消費者と一緒に確認しながらチェックする。

この店でのアイロニング対象商品は、66%がワイシャツ、17%がベッドシーツ、その他の17%がポロシャツやフトンカバーなどとなっている。

いわゆる料金に当たるポイントについては、最も多いワイシャツがハンガー仕上げで8ポイント、タタミ仕上げで9ポイント、Tシャツが4ポイント、ポロシャツが5ポイントとなっており、ジャケット（おそらく綿製品）なども受けているようで、13ポイントとなっている。

ワイシャツは、ハンガー仕上げが圧倒的に多く、金額に換算すると1.25ユーロ（142.5円）となるが、この小切手には、年末調整や申告時に税の優遇措置が適応されていて、消費者にとっては実質100円程度となっているようだ。

売上として回収された小切手は、週単位でまとめて担当部署に送り、担当部署からは、7.5ユーロの小切手に対して21.80ユーロ（約3,140円）を1週間後に支払うということになっている。このことから、実際の売り上げは、2.7倍ということになる。つまり、ハンガー仕上げのワイシャツ1点当たりの売り上げは385円となる。

また、この店舗ではドライクリーニングやシミ抜きも現金で受注し、ドライクリーニング店への取次業務も行っている。

この制度によって、キャリアのある主婦は家事から解放されて高度な仕事をこなし、専業主婦はパート収入を得ることができるようになったという。

多くの消費者は、この制度を歓迎しており、店舗も繁盛しているように見える。

家庭洗濯が進化し、カジュアル化や低価格衣料の増加によって、クリーニング点数減に陥っているという事実と、このような状況下での消費者のニーズという現実が見えてくる。

政府の助成制度の無い日本であっても、手仕上げということからワイシャツ200円、ジャケット500円といった値ごろ感は考えられるし、シミ抜きや毛玉取り、補修やペットなどの毛羽除去などの関連商品と組み合わせたり、コインランドリーと組み合わせるなどといった「顧客がしてほしいこと」を積極的に商品化するというアイデアもほしいものだ。

家庭洗濯したものをなんでも プロの仕上げ技術で引き受ける