

# GBPA世界コンテスト2020独立事業者部門総合賞 アメリカ・オーシャンサイドクリーナーズ社

一般社団法人日本テキスタイルケア協会提供

世界36か国のクリーニング事業者などが加盟するCINET国際プロフェッショナルテキスタイルケア連盟は、2年ごとに開催する世界の業界最大イベントである世界実践賞 2020 (略称GBPA) を11月4-5日に、オランダ・アムステルダムから配信するオンラインイベントとして開催しました。

今回のオンライン開催には、世界から1,500人を超える事業者がアクセスし、国際審査会によって審査されました。あらかじめエントリーした世界36か国からの120の事業者 (A部門独立事業者、B部門大型事業者) から受賞者が発表されました。今回は、A部門総合賞を受賞したアメリカ・フロリダを拠点とする“オーシャンサイドクリーナーズ”社を紹介します。

## ■ネットを活用した宅配と多様な営業品目

同社は、進化する業界と変化する時代への適応に積極的に取り組んできました。スマホなどを使用し顧客は注文の宅配集荷を簡単に同社のルート車と調整してスケジュールできます。



コンパクトカーによる迅速な宅配サービス

家庭で洗えるものについては、洗濯代行 (ウォッシュ&フォールド)、ワイシャツなどのランドリー、フォーマルやファッションに対応するドライクリーニング、自家処理による皮革クリーニング、靴、バッグ類のクリーニングなど複合的なサービスを提供しています。

## ■社は C.A.R.E. ミッション

同社は、従業員の幸福を追求することを最重要課題としており、すべての従業員は“C.A.R.E.”に取り組んでいます。

C-顧客中心 Customer Centric

A-細心の注意 Attention to Details

R-私たちの仲間意識を尊重する Respect our Community

E-お互いに協力する Empower One Another

## ■社内顧客スタッフと「あなただけ特別」な外部顧客

オーシャンサイドクリーナーズには、スタッフを顧客 (社内顧客: IC) として接客ロールプレイング・トレーニングによる品質管理体制があります。職場の社内顧客スタッフチームの作成に重点を置いており、一般顧客を外部顧客と呼び「特別な顧客」として接するようにしています。

たとえば、衣類が到着したら、社内顧客が1点1点、シミ、引っ掛かり、色の喪失、裾の外れ、ボタンの欠落、穴がないか正確に検査します。13人の個別の社内顧客が各部分に触れ、取り扱いのすべての段階で品質管理を意識しています。しみ抜き、修繕、プレスなど、衣服に注意が必要な場合は、いつでもすべての社内顧客が別の部門に衣服を送ることが許可されています。

まれに返品された場合、情報はすぐに文書化されます。次に、アイテムにフラグタグが付けられ、やり直しが成功するように手作業で完了します。



社内顧客スタッフが顧客の身になって検品を行う

## ■オーシャンクリーナーは、フレンドリーなスタッフと優れた顧客満足度で知られています

オーシャンサイドクリーニングは、特別な機会を完璧にする方法を知っており、クリーニング、補修、ウエディングドレスを専門スタッフが対応しています。またウエディングドレスの保存事業を行っており、地元のウエディングブティックと提携しています。

オーシャンサイドクリーニングは、ウエディングドレススペシャリスト協会によるトレーニングの認定を受けており、ウエディングドレススペシャリスト協会のメンバーでもあります。彼らはこの専門分野でフロリダ地区で高い評価を得ており、花嫁は会社が調整したウエディングドレスの結果に非常に満足しています。



ウエディングドレス専門担当者がドレスのケアに当たっている

## ■スタッフの素晴らしいコミュニティ活動

オーシャンサイドクリーナーは地域社会に積極的に関わっています。彼らは地域社会に貢献することを誇りにしています。これまでに彼らのコミュニティの100以上のチャリティーイベント、教会、高校に寄付してきました。同社は15年間無料で、ロナルドマクドナルドハウス (病気の子供とその家族が滞在できるボランティア施設) の客室の寝具とリネンをクリーニングしています。

## ■洗濯代行の多様なサービス

洗濯代行商品のシーツ、タオルには、それにふさわしい最高品質の洗濯と消毒を提供します。洗濯消毒剤 (Endex-99) は、細菌数を 99.9%削減し、環境保護庁によって新型コロナウイルスに効果的であるとされました。一般クリーニングと同様の無料の宅配便を提供しています。

同社では地域の感染不安対策のために、マスクのクリーニングまでサービスしています。午前9時までにはマスクを専用のビニール袋に入れたものを受け取った場合、午後5時までには消毒し納品します。



マスクの洗濯代行まで...

一般社団法人日本テキスタイルケア協会公式教本

## 紳士服整形仕上げの基本

定価8,000円(税別、送料300円)

ウエットクリーニングで必ず紳士服は変形する—整形仕上げを知らずに仕上げることはできない

A4 版全ページカラーオフセット印刷 156 ページ 別冊付録: 繊維製品関連用語集 32 ページ

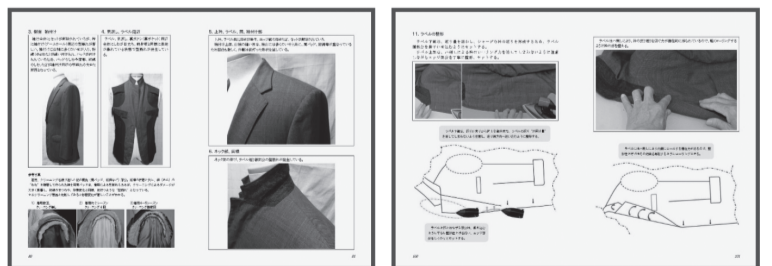
第1部 紳士服の構造・立体化と縫製の概要

第2部 整形仕上げによる復元技法

【別冊付録】

繊維製品関連用語集

紳士服外観保持性標準写真



一般社団法人日本テキスタイルケア協会公式教本  
紳士服整形仕上げの基本

三島 良弘 著

Tailored  
PRESS



一般社団法人日本テキスタイルケア協会



著者: 三島良弘

三島アパレル技術研究室 主宰

1級紳士服製造技能士

繊維製品品質管理士 (TES)

**KNM GROUP**  
かなめ流通グループ

〒101-0043 東京都千代田区神田富山町 8 番地アツミビル 6 階  
電話 03 (5295) 0135 FAX03 (5295) 0130