

Interview

“また来たい”をデジタルの力で支えたい

—— クリーニングの現場にゆとりを生む「POSレジ」導入。

舞鶴市内を中心にクリーニング店を展開するクリーニングポケットの山添社長。

今回は、舞鶴市中小企業デジタルツール導入支援事業補助金を活用して最新のPOSレジを導入し、「お客様へのサービス向上」と「働きやすい職場づくり」を両立された取組についてお話を伺いました。

現場に立ち続けるからこそ見えた課題

クリーニングの受付業務は、お預かりする品物の状態確認やオプションの提案など、実は非常に細やかで神経を使う仕事です。

特に繁忙期には、受付待ちのお客様が列を作ってしまうこともあり、「お待たせしてはいけない」という焦りが、従業員の心理的な負担になっていました。

これまでも段階的なシステムの改善は行ってきましたが、生産性を根本から向上させ、従業員がより接客に専念できる環境を整えるためには、抜本的なデジタル化が必要だと感じ、今回の補助金活用を判断しました。

アプリ連携が変えた「当たり前」の質

導入したクリーニング専用POSレジ「DUKE advance」の一つの特長が、スマートフォンアプリとのシームレスな連携です。

これまで紙でお渡ししていた「お預かり証」をデジタル化した事で、お客様はスマホの

バーコードを提示するだけでスピーディに受付が完了します。

この「お預かり証」の紛失リスクがなくなったことは、お客様だけでなく従業員の安心感にも繋がりました。

デジタル化によって打ち間違いや聞き間違いといったヒューマンエラーが減少し、一つひとつの業務の“正確さ”が向上したことも、結果的にお客様への信頼感に直結しています。

効率化の先にある「笑顔の循環

具体的な数値としても、レジ作業の工数は従来比で85%まで低減。

また、本部のパソコンから各店舗の設定や価格改定を一括で行えるようになり、管理業務のスピードも格段に上がりました。

しかし、何より嬉しい変化は、現場のスタッフに「笑顔のゆとり」が生まれたことです。

作業に追われる時間が減った分、お客様との何気ない会話や、丁寧なアドバイスに時間を使えるようになりました。このゆとりこそが、お客様に

「また来たい」と思っていただけのホスピタリティの源泉になると考えています。

「管理のしやすさ」も大きなメリット

これまでは店舗ごとの設定変更にかかっていた時間が、本部での一元管理が可能になったことで、全店一斉のキャンペーンなどもスムーズに実施できるようになりました。経営判断のスピードアップにも一役買っています。



PROFILE



有限会社ヤマゾエ

代表取締役 山添 智也

創業：明治45年

本社工場：舞鶴市引土112

舞鶴市を中心に多店舗展開する老舗クリーニング店。

110年続く伝統の技術を守りつつ、時代のニーズに合わせた柔軟な経営を推進。