

今月号は…地球温暖化をはじめとして、環境に関する関心は高まる一方。そんな中、我々クリーニング業界も具体的な取り組みを迫られています。そこで今回はハンガー回収についてのご提案を致します。あなたも日東商事と一緒に始めてみませんか？

茨城県土浦市桜ヶ丘町3C-2
日東商事株式会社
TEL 029-822-2722
FAX 029-822-1504
mail info@nittoshouji.com
URL http://www.nittoshouji.com/

特集：今こそ見直そう、環境への意識

昨今の**地球温暖化**に対する意識や関心の高まりから、自動車業界をはじめ、既に多くの分野に技術・施策の面で大きな影響を与えています。

私達クリーニング業界においても、環境に対する配慮や行動が求められる時代へと変化しています。原油価格の高騰に伴うコスト上昇も、捉え方を変えれば具体的な行動を起こすキッカケになるかも知れません。

今回は、その代表的な活動となる

『ハンガー回収』について探り上げたいと思います。

既にこれまで試してはみたのだが、上手いかなかったなあ…とお感じの方にもぜひ読んで頂いて、この機会に改めて考えて頂ければと思います。

もちろんこの取り組みは、お客様であるお客様が大きく影響します。上手いかなかったとおっしゃる方の多くは『お客様の協力を得られなかった』との印象をお持ちなのではないでしょうか？では**何故、集まらなかったのか**。

消費者に対するアンケート結果を交えて、その理由と対策を考えたいと思います。



…クリーニング店の意見…

・ハンガー回収に取り組んでいるが、年間のハンガー回収率は**20%程度**(茨城県平均値21.6%)。集まったハンガーの中で結局使えずに**処分する物も少なくない**ので、あまり順調に集まっているとは言えない。

・お客様への告知は、ポスターや口頭で行っているポイントや割引による還元、キャッシュバック等を行う店もある。

・その一方で、ハンガー回収の取り組みは始めたけど、PR活動は特にしていない。要望があるお客様にだけ対応しているお店もある。

- ・ハンガー回収を行っていないお店の理由としては
(1)再利用が困難だし、コストや手間がかかるから。
(2)集めようにも、お客様が協力してくれないのでは？
(3)再利用すると、お客様が嫌がるのではないかと？

…消費者の意見…

・仕上り品について来るハンガーは**自宅で利用する人が約8割**。ゴミとして処分している人も多い。

・いつも利用しているクリーニング店がハンガー回収をしていない、回収しているか分からないと答えた人は**自宅で利用する傾向が強い**。

・逆に、ハンガー回収を行っている事を知っている人は、一部もしくは**全部を店に返却している**。

・ハンガーを返却しない消費者に理由を聞くと→『クリーニング店が回収を行っている事を知らない』という回答が最も多くなっている。

→『面倒だから』や『割引やキャッシュバック等のメリットが無いから』という回答は、意外と少ない。

→自宅で利用する人も、処分するのはもったいないので使っているのではないかと？

…実例から見える、回収率アップのヒント…

・安定した回収率で再使用を行っているお店は、一体どのように取り組まれているのか？そういったお店には、ある**共通点**が見えて来ます。でも何か特別な事をしている訳でも無いようです。

それは一体何なのか？ それは**徹底したお客様への宣伝・告知**です。どんな活動も、その対象となるお客様に正しく伝わらなければ意味がありません。受付での声掛けやポスター

掲示など、ごく一般的な方法でも**根気強く・継続的に**行う事によって、**より大きな効果**を生み出すのです。



告知用ガゼット