

“待ちの経営体質からの脱却” 積極的な情報発信による商圈拡大

支援機関 愛媛信用金庫 支援内容 販路拡大、販売促進 支援区分 IT活用

有限会社 リフォームセンター

事業者 概要

社名／有限会社 リフォームセンター
代表者名／代表取締役 島本 仁
業種／衣服裁縫修理業
所在地／今治市南宝来町2丁目7番地11
資本金／3,000,000円
設立／昭和51年11月
従業員数／2名



店舗外観

支援に至る経緯

【会社概要】 有限会社リフォームセンター（以下、「当社」という）は、地元今治市の中心部で衣服裁縫修理業を営んでいる。創業は昭和51年と約40年の業歴があり、長年の業務の中で蓄積された技術力は近隣の方から高い支持を得ている。

【問題点】 当社は、高級衣料品の修理・お直しを主な業務としている。しかし、近年は、ファストファッションが主流となり、衣料品の購入金額が低下するとともに衣類を使い捨てする人が増え、当社への依頼は減少傾向にある。さらに、当店の利用者の約7割は50歳以上であり、高齢化による固定客の減少が懸念されている。

【経緯】 顧客層の高齢化に加え愛媛県内の人口減少が予測される中、待ちの経営体質から脱却するため、新たな事業展開の可能性について愛媛信用金庫に相談したことがきっかけで、公益財団法人えひめ産業振興財団の専門家派遣制度を活用した連携支援を開始するに至った。

支援内容

当社を利用する方にアンケートを実施したところ、“自分の気に入った服の修理は、遠くても技術力の高いところに依頼したい”と考える人が多いことがわかった。今後は、ホームページを作製して全国展開をしていくためにも、以下の項目について支援を行っていくこととなった。

【サービス内容の明確化】 衣服裁縫修理は、技術力の有無が伝わりにくく、受付時では依頼後の仕上がりもわかりにくい。そのため、サービスメニューの一覧表を作成し、料金体系を明確化。さらには、各サービスについて依頼前・依頼後の写真を撮影し、当社を初めて利用する人でも依頼後の「仕上がった状態」をイメージできるように提案資料を作成した。

【ネットからの受付方法の検討】 衣服裁縫修理の業界内では、すでにいくつかの企業がホームページを立ち上げている。複数のホームページを参考にしながら、自社の特徴をどのようにPRするのか検討を続けている。また、ネット注文時に電話等でのやり取りを減らせるように“発注依頼書”を作成した。発注依頼書は、インターネットで活用する前に当社の店頭での受付時に利用しながら随時内容の見直しを行っている。

【思い出の衣類を活かした新たなサービスの開発】 当社を利用する顧客の中には、着物など古くなった高級衣料品を処分のため持ち込まれる方が多い。今までは持ち込まれた衣装をウエディングドレス等に加工

して子供や孫のためにリメイクするサービスを提供していたが、新たに結婚式のウェルカムドールの衣装を作成するサービスを開始し、店頭展示及びSNSでの情報発信を行っている。



支援の効果

価格表を整理し、写真で当社の技術力を“見える化”したことで、店頭で依頼を受ける際にもお客様から「仕上がり時のイメージがしやすい」と評価を頂いている。さらに、来店されてから追加作業をお願いされるケースが増え、収益向上につながっている。ホームページ用に作成した“発注依頼書”は、知識や経験が足りず見積りや作業説明ができなかったスタッフでも受付が可能になるなど従業員教育にも役立っている。

ウェルカムドールの衣装はネットで販売をしていないが、衣装を見た人や購入者がSNSに掲載したことなどで数着が販売に至った。

今後の展開

相談者は、ネット経由でのサービス提供に一定の手応えを感じており、今後は以下の取組みを検討している。

【自社ホームページの立ち上げ】 アドバイザーの協力を得て、自社のホームページに求める仕様や機能を明確にすることができたため、今後は、自社のホームページの立ち上げに向けて複数のIT業者に見積もりを依頼する。

【積極的な情報発信】 ウェルカムドールの衣装や過去に請負ったお直しの写真を収集し、SNSやブログで積極的に発信していくことで、自社の技術力を全国へPRしていく。

事業者の声

時代の流れによりお直しの低迷化が現実にもあたりになってきた近年、当社としてどうすればいいものかと多くの課題を抱えながらも日々の業務に追われ、前に進まない状態が続いていました。今回の支援により当社の強みや弱み、当社を第三者の目で見ただきながら一緒に確認していくことができました。

これからもっと色々な方に色々な形で洋服の活かせ方を知っていただくという方向に向かって新しいホームページの作製で、長年蓄積された力・技術力・デザイン力をよりアピールできるように進んでいきたいと思えます。

これからもご指導のほどよろしくお願いいたします。



相談者 石崎 由美子

支援者の声

当社は、お客様の「気持ち」を大切に、本当に納得いただける補修・リメイクを心がけておられ、難易度の高いご要望でも実現可能な縫製・補修技術を持っておられます。

「真摯な経営姿勢と確かな「実力」があるのに、それが知られていない」ということを第一課題として、ご担当の石崎様には、お忙しい中、「提供できるサービス・料金の顧客目線での再整理と解り易い提示」などに取り組んでいただきました。

本支援の成果物が、今後WEBなどを通じて広くPRされ、ニーズを持つ全国のお客様からの受注につながることを期待いたします。



アドバイザー 中対 明