

完全オーダーメイドの「ふとん修理」と、「貸しふとん」の新サービスで顧客ニーズを実現 城山ふとん店（宮崎県延岡市）

カテゴリー
A(3)
B-2(2)

取組の背景・課題 - 「お客様の寝具に関わる大切な想い」に寄り添い、快適な眠りを届ける寝具専門店として地域に根ざす

- 今年で創業52年を迎える寝具専門店。後継者不足や顧客ニーズの変化により周辺の同業者が次々と閉店していく中、「お客様の寝具に関わる大切な想い」に寄り添い、眠りについて相談できる地域の寝具専門店を残すという使命感のもと試行錯誤しながら奮闘。
- 時代に合わせ綿製品の配合比や重さなど工夫しつつ、一貫して綿ふとんの製造を軸に、素材と仕立てにこだわり、睡眠が良質なものとなるようサポート。
- オンラインストアでの販売にいち早く着手し、各種SNSを活用して情報発信。顧客の声に応え、販売だけでなく寝具のレンタルやメンテナンスも開始。

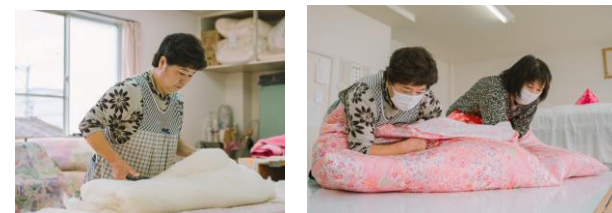
カテゴリA-(3) 届いた声を無駄にしない工夫、声の商品・サービスへの反映 B-2(2) 直接声が届きやすい（意見を受けやすい）体制・仕組み

「ふとんを使い続けたい」という顧客の切なる要望に応え、「ふとんの修理屋さん」を開始

- 「使い続けたいけどふとんがボロボロになってしまった」、「近所の布団屋では修理を断られた」といった顧客の声に応え、「モノがあふれる時代だからこそ、買い換えではきかない思い出の詰まった寝具を長く愛用してもらいたい」という思いから、「ふとんの修理屋さん」を開始
- 顧客ごとに個別にヒアリングを重ね、手作業で完全オーダーメイドの修理を実現するワントップサービスを展開。
- 綿ふとんの打ち直し（布団の中にある綿を取り出し、ほぐし、再利用して布団を作り直す）、毛布のへのり修理、羽毛ふとんのつくり直しなど、修理依頼は全国各地から寄せられ、2012年のサービス開始から1,000件を超える。



ふとんの「綿入れ」



「クリーンキーパー」100℃の熱で15分間加熱消毒



カテゴリA-(3) 届いた声を無駄にしない工夫、声の商品・サービスへの反映

クリーニング設備の内製化で清潔安全なレンタルふとんサービスを開始

- 年末年始、急な来客、宿泊に寝具を要する施設など、多様化する寝具の貸し出しニーズに対応するため、寝具のレンタルサービスを開始。
- 貸し出す寝具やふとんの熱消毒・殺菌処理やクリーニング、乾燥のため、補助金を活用し、専用の装置「クリーンキーパー」を導入。消毒・殺菌を行った清潔安全で質の高い眠りを追求した「おもてなし貸しふとん」を貸し出す。その結果、「レンタルしたふとんのような寝心地のおふとんを自宅でも使いたい」という販売需要の掘り起こしへもつながった。

ポイント

- 顧客の声に応えたいという熱意と努力により、完全オーダーメイドのふとんの修理というニッチな新サービスを実現するなど、新たな需要・販路を開拓。

●城山ふとん店

<https://shiroyamafuton.com/>

所在地：宮崎県延岡市

従業員数：5名（2023年3月現在）

【作成日：2023年3月20日】

取組効果

- 完全オーダーメイドのふとん修理というニッチな新サービスの実現により、国内各地の需要を開拓。
- 補助金活用による装置導入などにより、ふとんのクリーニングを内製化。新たなサービスとして展開。