

遠隔管理の新たなコインランドリー事業に、アプリ導入で顧客の利便性を向上 WASHハウス株式会社（宮崎県宮崎市）

取組の背景・課題 - 社会的背景を踏まえ、大きな成長が見込めるコインランドリー市場の利用価値を高めたい

- ・アレルギー疾患の増加や共働き世帯の家事労働時間の節約志向の高まりなどから、健康・衛生に寄与し、時間を有効活用できるコインランドリーは、国内の利用率が現状では約9%である反面、大きな伸びしろがある市場。多くの人に利用価値を知ってもらうため、自ら業界の中心的な役割を果たしたい。
- ・従来の考え方や商習慣にとらわれることなく、顧客から本当に必要とされる存在であり続けたい。儲かっているから伸びていくのではなく「必要とされるから店舗が増えていく」会社を目指す。

カテゴリB-1(2)直接声が届きやすい体制・仕組み (3)わかりやすい情報提供、新たな魅力の発信

顧客の健康・衛生面に寄与し、時間を有効活用できる新しいコインランドリーサービスを展開

- ・2004年、管理カメラとコインランドリー機械の遠隔操作を組み合わせたコインランドリー遠隔管理システムで宮崎県初のビジネスモデル特許取得。
- ・テレビCM等中心に広報、HPやYouTubeで利用方法や顧客の様々な疑問に応えるべく情報提供。利用価値を高めつつ、店舗は毎日清掃、機械は毎日殺菌消毒、洗濯槽は毎回洗浄でき、高温で乾燥することによりダニやアレルギー疾患への対策にも有効であることなど、健康・衛生面に関する顧客の不安を取り除いた。
- ・残り時間表示や終了時間通知機能により時間を有効活用できる、新たな魅力を備えたコインランドリーサービスを実現。

アプリ導入で顧客の大幅な利便性向上やダイレクトマーケティングが可能に

- ・店舗は無人でも、コールセンターへ電話すれば、24時間365日リアルタイムの問合せに対応。例えば、拡大機能付きカメラで洗濯物のタグを確認し最適な洗濯方法をアドバイス、誤操作しても遠隔で正常運転へ修正操作が可能など、来店時の顧客の悩みを解決できる。
- ・キャッシュレス決済、領収書のダウンロード、残り時間表示、洗濯終了PUSH通知機能、店舗空き状況確認、多言語表示など、アプリの導入とともに様々な顧客の利便性向上を実現。利用者の行動を踏まえたダイレクトマーケティングも可能となった。
- ・将来的には、アプリの広告収入によるコインランドリー無料化を見据え、実証実験を実施中。

取組効果

- ・遠隔管理システムによるコインランドリー事業開始から約20年で西日本を中心に611店舗を展開中。
- ・洗濯待ち時間の顧客へのアプリによる情報発信により、コンビニエンスストアのクーポン利用など新たなサービスの横展開を可能にし、さらなるビジネスの魅力へとつなげる。



ポイント

- ・社会的環境や顧客ニーズを踏まえた新たなコインランドリー事業を実現
- ・アプリ活用による顧客への積極的なアプローチと新たなビジネスへの挑戦

WASHハウス株式会社

<https://www.wash-house.jp/>

所在地：宮崎県宮崎市

従業員数：94名（2022年12月現在）

【作成日：2023年3月17日】