

平成 27 年 1 月 30 日  
株式会社日本政策金融公庫

**黒字のクリーニング店は、「多様なサービス」「イベント・セール」  
「女性・若手従業員の意見」を重視**  
～日本公庫「クリーニングに関する消費者意識と経営実態調査」より～

日本政策金融公庫は、クリーニングをテーマに「クリーニングに関する消費者意識と経営実態調査」を実施しました。事業者調査では当公庫の融資先に対してアンケート調査を実施し、918 企業から回答をいただきました。最近 1 年間の、収支状況別にみた分析結果から、黒字のクリーニング事業者の特徴が明らかになりました。

※調査の全文につきましては、[こちら](#)をご覧ください。

**<事業者調査>**

**【黒字のクリーニング店の特徴（ポイント）】**

**1 取扱品・サービス等の特徴（一般消費者向けにクリーニングを実施している事業者の特徴）**

- クリーニングの料金は安く、仕上がり日数は早い
- 衣類以外の品目では、帽子、バッグ、靴の取扱割合が高い
- 各種加工サービス<sup>(注)</sup>の取扱割合が高く、これらを積極的に案内している

(注) はっ水加工、汗抜き加工、デラックス加工、折り目加工など

- しみ抜き・修繕サービスは、原則として有料で実施している
- 保管・集配・宅配サービスの売上高が増加、収益面での貢献度が高い
- 顧客の利用頻度に応じたサービス（ポイント・割引等）を実施している
- イベント・セールの回数が多い
- 様々な販促活動を実施している

**2 経営管理等の特徴**

- 経営の数字面の管理<sup>(注)</sup>を実践している
- 従業員の活性化や育成を図るための取り組み<sup>(注)</sup>を実施している
- 女性や若手従業員の意見を積極的に収集・活用している

(注) 原材料・人件費の管理、損益状況の定期的な把握、目標売上等の設定、店舗別の損益状況の把握等

(注) 成功・失敗事例の共有、定期的なミーティングの実施、マニュアルの作成、研修・勉強会の実施等

**【調査概要】**

調査時点	平成 26 年 9 月
調査対象	日本政策金融公庫（国民生活事業）が融資したクリーニング業 2,311 企業 回答数 918 企業（回答率 39.7%）
調査方法	郵送（無記名によるアンケート調査）

**<お問い合わせ先>** 株式会社日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部  
生活衛生情報支援グループ 担当：野俣、谷藤 Tel. 03-3270-1653

参考1 主なクリーニングの料金

	紳士用ワイシャツ (ハンガー仕上げ)	紳士用スーツ (上下)	婦人用上着 (上衣のみ)
収支プラス	201円	1,172円	706円
収支ほぼ均衡	211円	1,215円	732円
収支マイナス	219円	1,273円	760円

(注) 消費税加算前の標準的な料金(一時的な割引は含めない)を聴取。表は平均値を記載。

参考2 主なクリーニングの仕上がり日数

	紳士用ワイシャツ (ハンガー仕上げ)	紳士用スーツ (上下)	婦人用上着 (上衣のみ)
収支プラス	1.6日	2.0日	2.0日
収支ほぼ均衡	3.1日	2.6日	2.9日
収支マイナス	2.0日	2.5日	2.5日

(注) AM10時に持ち込まれた場合の日数を聴取(回答例:当日渡し→0、翌日渡し→1)。表は平均値を記載。

参考3 衣類以外で取り扱いしている品目(複数回答)

(回答割合、%)

	シーツ・ カバー	ふとん	カーテン	じゅう たん	帽子	バッグ	靴	その他
収支プラス	96.6	98.9	96.6	93.2	87.5	71.6	58.0	21.6
収支ほぼ均衡	94.9	94.1	92.7	90.7	81.1	58.3	44.5	17.2
収支マイナス	96.0	95.4	96.6	94.2	81.2	68.0	44.6	17.2

参考4 各種加工サービスの取扱状況(複数回答)

(回答割合、%)

	はっ水 加工	汗抜き 加工	デラックス 加工	折り目 加工	その他の 加工	加工サービスは 実施していない
収支プラス	94.2	91.9	79.1	48.8	41.9	2.3
収支ほぼ均衡	83.4	75.4	66.5	37.8	18.9	8.6
収支マイナス	84.8	75.5	65.0	44.6	24.5	7.4

参考5 各種加工サービスの積極的な案内の実施状況

(回答割合、%)

	案内している	案内していない
収支プラス	72.9	27.1
収支ほぼ均衡	53.8	46.2
収支マイナス	56.8	43.2

参考6 しみ抜き、修繕サービスの実施状況

(回答割合、%)

	しみ抜き			修繕		
	原則として 無料で実施	原則として 有料で実施	実施して いない	原則として 無料で実施	原則として 有料で実施	実施して いない
収支プラス	27.9	70.9	1.2	4.7	90.6	4.7
収支ほぼ均衡	52.3	46.6	1.1	12.5	78.9	8.5
収支マイナス	50.6	47.0	2.4	13.9	76.8	9.3

参考7 保管サービスの売上高の増減動向と収益面での貢献度

(回答割合、%)

	売上高の増減動向			収益面での貢献度		
	増加	変わらない	減少	貢献している	どちらとも いえない	貢献して いない
収支プラス	50.0	36.4	13.6	60.5	23.3	16.3
収支ほぼ均衡	17.0	46.7	36.4	34.0	38.6	27.5
収支マイナス	7.4	30.5	62.1	19.9	35.4	44.8

(注) 保管サービスを実施している企業に聴取。なお、保管サービスの実施割合は次のとおり。

収支プラス：50.6%、収支ほぼ均衡：49.3%、収支マイナス：59.8%

参考8 集配サービスの売上高の増減動向と収益面での貢献度

(回答割合、%)

	売上高の増減動向			収益面での貢献度		
	増加	変わらない	減少	貢献している	どちらとも いえない	貢献して いない
収支プラス	35.3	36.8	27.9	62.1	22.7	15.2
収支ほぼ均衡	15.7	38.6	45.7	47.1	33.8	19.1
収支マイナス	7.4	31.2	61.3	36.7	34.4	28.9

(注) 集配サービスを実施している企業に聴取。なお、集配サービスの実施割合は次のとおり。

収支プラス：83.5%、収支ほぼ均衡：81.9%、収支マイナス：85.8%

参考9 宅配サービスの売上高の増減動向と収益面での貢献度

(回答割合、%)

	売上高の増減動向			収益面での貢献度		
	増加	変わらない	減少	貢献している	どちらとも いえない	貢献して いない
収支プラス	45.2	35.7	19.0	61.9	23.8	14.3
収支ほぼ均衡	21.3	48.2	30.5	46.1	38.2	15.8
収支マイナス	12.5	36.3	51.3	34.0	36.5	29.5

(注) 宅配サービスを実施している企業に聴取。なお、宅配サービスの実施割合は次のとおり。

収支プラス：51.8%、収支ほぼ均衡：54.1%、収支マイナス：58.0%

参考10 顧客の利用頻度に応じたサービス（ポイント、割引等）の実施状況

(回答割合、%)

	実施している	実施していない
収支プラス	79.5	20.5
収支ほぼ均衡	69.5	30.5
収支マイナス	67.4	32.6

参考11 イベント・セール回数

(回答割合、%)

(回)

	実施していない	1～2回	3～4回	5～9回	10回以上	平均
収支プラス	27.4	10.7	19.0	15.5	27.4	14.0
収支ほぼ均衡	39.8	17.0	17.3	13.2	12.9	7.9
収支マイナス	39.6	18.2	16.0	8.5	17.6	8.7

(注) 最近1年間（平成25年9月～平成26年8月）の実施回数を聴取。

参考12 販促活動で実施している項目（複数回答）

(回答割合、%)

	チラシの 配布	DM・ハガ キの送付	ホームペ ージの 開設・ 公開	新聞折り 込み広告	フリーペ ーパー・ タウン誌 への掲載	情報検索 サイトへ の登録・ 活用	ブログ・ SNSの 活用	メールマ ガジンの 配信
収支プラス	54.1	52.9	51.8	42.4	11.8	20.0	18.8	11.8
収支ほぼ均衡	38.7	31.4	32.0	24.9	11.7	11.7	5.9	5.0
収支マイナス	33.9	28.7	28.7	26.1	10.1	7.8	6.5	4.6

参考 13 経営上の数字面の管理で実践している項目（複数回答）

（回答割合、％）

	原材料費の管理	損益状況の定期的な把握	人件費の管理	目標売上（または利益）の設定	店舗別の売上高、利益の把握	サービス内容別の売上高・利益の把握	特に数字面での管理はしていない
収支プラス	72.6	74.7	74.7	65.3	60.0	36.8	7.4
収支ほぼ均衡	61.7	54.3	54.6	50.8	40.5	21.2	13.3
収支マイナス	65.7	50.9	50.9	42.5	43.7	24.2	15.1

参考 14 従業員の活性化や育成を図る上で実施している項目（複数回答）

（回答割合、％）

	定期的なミーティングの実施	成功・失敗事例の共有	マニュアルの作成・提供	目標売上高・目標利益の共有	社内行事の充実	クリーニング技術に関する定期的な研修・勉強会の実施	接遇に関する定期的な研修・勉強会の実施	自社の損益状況の情報共有	実績・成果を反映した給与体系の導入
収支プラス	60.2	57.0	51.6	40.9	37.6	36.6	30.1	23.7	30.1
収支ほぼ均衡	35.7	41.5	34.8	22.6	19.2	24.4	15.5	13.7	14.3
収支マイナス	31.4	40.2	33.9	21.0	17.7	24.7	12.9	21.4	11.4

参考 15 女性・若手従業員の意見の収集・活用状況

（回答割合、％）

	積極的に収集・活用している	積極的に収集・活用していない	女性・若手従業員は雇用していない
収支プラス	65.1	29.1	5.8
収支ほぼ均衡	47.0	33.1	19.9
収支マイナス	41.4	34.4	24.2