



目次

2011年12月の新規オープン店舗……………1	“賢い主婦は知っている”コインランドリーの有効活用方法
最新店舗数……………1	第1回「羽毛布団、洗っていますか？」……………4
このサービスのココがスゴい！	2012年1月度の説明会……………4
第1回「コールセンター」……………2	本部からのお知らせ……………4
コインランドリー最前線 REPORT……………3	

コインランドリー “キレイ・安心” 宣言

従来のコインランドリー店のイメージは、「お店が暗い」「洗濯機が不衛生」「独身男性ばかりが使っている」「（女性が一人で行くのは）危険」など決して良いものではありませんでした。

私たち「mammacio（マンマチャオ）」「eco-laundry（エコランドリー）」グループは、「明るい店内」「毎日清掃で清潔」「監視カメラとコールセンターで安全・安心実現」「主婦に人気」のコインランドリー運営をモットーにお客様の満足を求めて日夜努力しています。

私たちは、今ここに「コインランドリー “キレイ・安心” 宣言」をします！

12月の新規オープン店舗



オープン日：12月8日
店舗名：マンマチャオ
今泉店
住所：宮城県仙台市若林区
今泉1-16-44



オープン日：12月15日
店舗名：マンマチャオ
西岡店
住所：北海道札幌市豊平区
西岡4条9丁目1-26
グリーンシャトー1階



オープン日：12月22日
店舗名：マンマチャオ
ユーカリが丘店
住所：千葉県佐倉市西
ユーカリが丘6丁目3-1

最新店舗数

区分	eco-laundry & mammacio	mammacio	その他	総店舗数
直営	5	0	0	5
FC	38	39	40	117
合計	43	39	40	122

このサービスのココがスゴイ！《第1回》

24時間365日対応コインランドリー専用の「コールセンター」

当コーナーでは、次世代コインランドリーとして「mammciaio (マンマチャオ)」「eco-laundry (エコランドリー)」が提供する多種多様な“次世代”サービスを毎回紹介する。

第1回は、24時間365日対応のコインランドリー専用のコールセンター。

●利用者の不満の大半は、機器の使用方法や機器トラブル

コインランドリー利用者が抱える不満の大半は、機器の使用方法が分かり難いことやコイン投入後に機器が作動しないなどの機器トラブルだ。

コインランドリーは無人店舗、24時間営業が一般的。利用者は、機器トラブルなどが発生するとその時間帯が深夜であろうと早朝であろうと関係なく、コインランドリー店舗に掲示されている問合せ先に連絡する。この問い合わせ先は洗濯機メーカーではなく、大半は店舗運営側の連絡先だ。

大半のコインランドリーの店舗運営は、他業種の地場企業の新規事業、あるいは個人の独立開業として行っているため、これら電話に対応する店舗オーナーも「24時間営業」「休みなしの365日営業」とならざるをえず、かなりの負担となる。

企業であったとしても本業ではないため、専任者を置くことはできないし、休日出勤や深夜業務を社員に強いるわけにもいかず、結果的に経営者自身が電話対応するケースも散見される。

利用者してみると、メーカーではない、つまり必ずしも機器に明るくない人に対応されることになれば、機器トラブルに拍車をかける形で不満が募る。

つまり利用者、店舗オーナー双方にとってストレスが多い。

●オーナーの負担を大幅に軽減 利用者満足も向上

このような状況を打破すべく、エムアイエスは、2005年に業界初となる、24時間365日対応のコールセンターを設置した。しかもコインランドリー専用のコールセンターだ。自社で扱う

機器だけでなく、全洗濯機メーカー対応とした。

コールセンターは、対応直後に利用者とやり取りした内容をファクスやメールでコインランドリー店舗オーナーに連絡。同時に修理スタッフにも即座にメールで連絡するので、素早い対応が可能となる。緊急の場合には、即連絡するのでその点も店舗オーナーにとっては安心だ。

さらにこれら電話などの対応だけでなく、2010年2月からはコインを投入後に機器が作動しなかった場合、コールセンターが機器を「遠隔自動運転」させる仕組みを採り入れた。コイン返却する場合も遠隔操作により両替機からコインを払い出すことができる。

このようなサービスを24時間365日対応のコールセンターにより提供することで、利用者の利便性や満足度が飛躍的に向上し、店舗オーナーの負担も大幅に軽減された。

●自社FC以外のコインランドリー店舗にも提供

コールセンターと連携した返金代行、遠隔運転代行サービスの提供は、従来はエムアイエスのFC（フランチャイズチェーン）店舗だけが対象だったが、2011年12月からFC以外のコインランドリー店舗に対しても提供を始めた。

なぜ、競争相手に対しても自社の競争力となっている独自のサービスを提供するのか。

エムアイエスは、利用者の利便性や満足度を向上させることがコインランドリー市場全体の成長につながると判断したからだ。

「コールセンター」と「返金代行、遠隔運転代行」の採用を希望する店舗は、以下の料金体系で運用できる。

コールセンター		返金代行、遠隔運転代行	
初期費用	月額	初期費用	月額
0円	10,500円	約100万円 ※専用の両替機器代を含む	5,250円 ※コールセンターとセットの場合

「コールセンター」サービス概要

①利用者 来店



②コールセンターに電話

・使用方法分からない ・機器のトラブル 等

③対応・説明

④機器確認、返金・遠隔運転代行

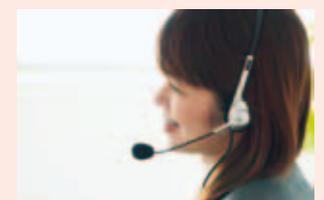
⑤修理スタッフに連絡

運営

オーナー



コインランドリー専用
コールセンター



24時間365日対応

⑤メール・FAXによる報告

コインランドリー最前線REPORT

① 『第25回 東京ビジネスサミット2011 in 神戸』

さる12月1日(木)・2日(金)の2日間にわたり開催された、インクグロウ社(旧ベンチャーリンク社)主催『第25回 東京ビジネスサミット2011 in 神戸』に出展した。

当社は7名のスタッフで対応。初日には同会場において当社社長の三原のプレゼンテーションがあったこともあり、当社ブースには100名以上が訪れ、大盛況だった。関西地域での新規出店が加速していくような予感がある展示会だった。次回の当社出店の展示会は、2012年3月6日(火)～8日(木)に開催される第28回『フランチャイズ・ショー2012』(会場:東京ビッグサイト西ホール)だ。乞うご期待。



② 2011年12月期オーナー会



12月9日(金)に銀座の貸し会議室で「mammaciaoオーナー会」を総勢20人で実施しました。会の構成は、前半は外部講師を招聘し、震災に関

する基調講演とコスト削減提案。後半は参加したオーナー全員とのフリーディスカッション。白熱した議論等が展開され、会場を30分も延長するほどの盛り上がりを見せました。

二次会は、銀座。鳥料理が有名な居酒屋「銀座鳥良」。料理が格別に美味しかったのが印象的でした。お酒を酌み交わしな

がら、フリーディスカッションでの盛り上がりそのまま、オーナー同士の腹を割った本音の意見交換は真剣かつ楽しそうでもありました。何年も前から経営されているオーナー、何店舗も経営されているオーナーが新しいオーナーに経営指導されているのを見てると大変頼もしく感じられました。当社のスーパーバイザーもこのようなオーナーの方々からいつも大変有意義な勉強させてもらっています。

今回も実際に経営されているオーナーから気づかされるものが数多くありました。貴重な機会に心から感謝しています。オーナーの皆さん、今後とも宜しく願います。

またコインランドリー事業以外の本業での仕事の話や経営上の悩みの話も同じ仲間として共有しています。次回は6月もしくは7月の開催です。まだ、参加されていないオーナーは是非参加してください。とってもいい勉強と仲間作りができますよ。

(株式会社エムアイエス 代表取締役社長 三原 淳)

③ Texcare Asia 2011 in Beijing.

11月18日。世界の業務用洗濯機設備の展示会『Texcare asia in Beijing』.を視察するために北京に渡航した。DEXTER(デクスター)社の展示ブースには韓国、台湾、香港、マレーシア、メキシコ、そして日本のデクスター社代理店(=エムアイエス)が一同に会した。世界不況を感じさせない盛況な展示会だった。2年前の同じ北京での展示会では、欧米の洗濯機のコピー商品も数多く出展されていたが、今回は皆無だった。



活況だった今回の展示会の中でも、注目を浴びていたのは韓国の家電メーカーLG社の展示ブースだ。韓国企業の海外における目覚ましい発展・活躍を聞くにつけ、現在最も元気のある国といっても過言ではない。大半は小型の機器だが、洗練された、デザイン性に極めて優れた機器の周りには大勢の人だかりができていた。日本においては長野にある三共工業が代理店になっている模様だ。



上海や大連でコインランドリーを直営する台湾のデクスター社代理店に話を聞いたが、中国では依然としてコインランドリーを利用する文化がないので、苦戦しているよう。しかし、中国のことだから、来年、あるいはもっと早く、ひょっとしたら半年後にもブームが来るかもしれない。その時機が到来するまでにしっかりと情報を収集し続け、中国やアジアへの進出も準備したい。

第1回 羽毛布団、洗っていますか？

●コインランドリーなら一枚1,000円で洗える！？

羽毛布団って干すことはあるけれど、洗ったことがある人は少ないですよね。まあ、年一回クリーニング店に出す人も中にはいるかもしれませんが。クリーニングでは一枚4,000円から8,000円と結構値がはりますし、出来上がるのに1週間はかかります。

ところが、コインランドリーだったら一枚1,000円程度。しかもその日に持って帰れます。

●羽毛布団は「水」で洗うべし！

それから皆さん知っていますか？ 実は、羽毛布団は「水」で洗うことが汚れを落とす最善の方法なのです。クリーニング店が得意とする「ドライ機（石油溶剤）」では洗いません。なぜならば、落としたい汚れは人間の汗や皮脂から出る「水溶性の油汚れ」です。

この「水溶性の油汚れ」が羽と羽をくっつけてしまうことで羽と羽の間に暖かい空気を保つことができなくなります。ですから、「水」で洗うのが一番。

もし、石油で洗ってしまうと羽毛布団の水鳥の羽についての油が取れてしまい風合いが悪くなってしまいます。また、干しただけだと当然油は取れないし、ダニは死滅しますが、その死骸や糞は羽毛布団の中にそのまま残ります。

これがアレルギーのもと。だからキレイさっぱり洗い流したほうが断然いいですね。でも家庭の洗濯機では布団のような大きなものは洗えません。

●大型コインランドリーと大型ガス乾燥機の最強コンビにより、羽毛布団はふかふか。まるで新品！

そこで活躍するのが、大型コインランドリー。マンマチャオには最大27キロまで対応している洗濯機もありますから、シングル羽毛布団であれば三枚同時に洗えます。しかも洗濯時間は19分。



洗濯後は、大型のガス乾燥機。マンマチャオには25キロまでの大型ガス乾燥機があります。洗って脱水した羽毛布団は「ベッタンコ」になります。

この状態から高温の空気をドンドン入れて、パンパンに膨らまします。洗い流しきれなかったダニの死骸や糞も高温の大風量が吹き飛ばすから安心です。

さらにドラムが回転しているため布団を持ち上げ、落下させることを繰り返します。このことにより復元効果、いわゆる羽が立ってくるのです。まあ、本当にびっくりするほど羽毛布団はパンパンに膨れ上がり、ふかふかになりまるで新品の状態に戻ったよう。この羽毛布団で寝ると、とってもとっても暖かいのです。



是非一度お試しあれ。

1月の説明会

2012年1月度の説明会	開催日	時間	会場	住所
eco-laundry、マンマチャオ個別相談会 in 東京	2012年1月13日（金）	13:00~14:30	東京オフィス ストーク新宿1F	東京都新宿区西新宿6-12-7 ストーク新宿1F
eco-laundry、マンマチャオ事業説明会 in 東京	2012年1月19日（木）	15:00~17:00 (14:45開場)	東京オフィス ストーク新宿1F	東京都新宿区西新宿6-12-7 ストーク新宿1F
eco-laundry、マンマチャオ事業説明会 in 大阪	2012年1月26日（木）	15:00~17:00 (14:45開場)	TKP大阪梅田 ビジネスセンター10階 ミーティングルーム10C	大阪府大阪市福島区福島5-4-21 TKPゲートタワービル10階
eco-laundry、マンマチャオ個別相談会 in 東京	2012年1月27日（金）	13:00~14:30	東京オフィス ストーク新宿1F	東京都新宿区西新宿6-12-7 ストーク新宿1F

本部からのお知らせ

●メディアでの報道実績

「日経産業新聞（2011年12月9日付）」の中小・ベンチャー面にて、エムアイエスの「コールセンター代行」に関する記事が掲載されました。

エムアイエスのWebサイトのトップページ「新着情報」から、実際の記事にリンクをはっています。見逃した方はぜひご覧ください。

●自動投入用洗剤とソフターの廉価版を発売

・「ciao 3 洗剤18kg」：3,800円（税込） ・「ciao 3 ソフター18kg」：3,300円（税込）

楽天市場でも購入可能。※環境保護対応商品ではありませんのでエコランドリーには使用できません。

株式会社エムアイエス

本社 ●横浜市都筑区北山田 2-5-7 TEL：045-590-5523
東京オフィス ●東京都新宿区西新宿 6-12-7 ストーク新宿 1F