

近畿クリーニング協同組合が ビジョンを策定

近畿クリーニング協同組合（小森孝史理事長）では、平成26年度大阪府組合等事業向上支援事業「ビジョン・中期計画作成支援」を活用して、本ビジョン策定に至りました。

1. 現状

組合員数の減少は年々進行しており、抜本的な対策を打ち出すことなく、今日に至っている。個店については、原材料価格の高騰やリーマンショックに伴う消費落ち込みなど外部環境変化に対応しきれず、廃業を余儀なくされる事業者が増加している。しかしながら一方では個店レベルでも、他のクリーニング店とは一線を画し、その地域内で特徴を出して、顧客のニーズに対応している事業者も存在している。

組合として、こうした個店の動向や個店がそれぞれ各自で行っている事柄などについて、組合員への情報提供あるいは情報発信が不足していたことは否めない。

一方「外国人技能実習生共同受入事業」といった組合事業については、各クリーニング店の利害を超えた、まさに全体最適の「共同事業」の位置づけにあり、今後の組合活動を活性化するためにあたって、極めて意義のある事業と考えられる。

こうした中、組合としては各組合員にとって有用な情報提供や情報発信を行う一方、組合員にとってメリットのある「外国人技能実習生共同受入事業」に続く、「共同事業」を企画し、運営していくことが望まれるところである。

2. 将来像=あるべき姿

①「外国人実習生受入事業」の評価

約10年間にわたって実施してきた組合共同事業の1つである「外国人技能実習生共同受入事業」についての総括を行い、組合としての一定の評価を行うべき時期が到来しているものと考えられる。そうした評価を通じて、各個店が参画する「共同事業」の展開を組合の中でどのように位置づけるのかを明確にする必要がある。

②情報発信

上記「外国人技能実習生共同受入事業」に関して一定

の評価を行った後、当事業のメリットや培ったノウハウについて各組合に対して情報発信を行う必要がある。例えば、1年間の受入ならばここまでのメリット、3年間の受入ならばこれだけのメリットといった、できるだけ具体的なメリットを情報提供することが重要である。

こうした情報発信を行うことで、当事業への関心を誘引し、更にはコミュニケーションの問題等に不安を持っている組合員には事前研修等の対策を施すなど、組合員が新たに当事業に参画しやすい環境整備を行うことが必要である。

③消費者への啓蒙活動

「消費者への啓蒙活動」については、各組合がそれぞれの考えを持っており、画一的、統一的なものを打ち出すことができず、長年の課題となっている。これについては各組合の活動や取組を尊重することとし、組合としては「啓蒙活動を奨励する」という立場として位置づけるものとする。

組合としては、こうした活動を奨励するという立場を取る一方、個々の組合が取り組んでいる「啓蒙活動事例」の情報発信を行うことで、組合員全体の啓蒙活動の底上げを図っていくこととする。

④クレーム対応

クレーム対応に関する、組合としての「基準作り」「指針作り」は必要であると考えられる。店頭対応から法的対応まで段階ごとに、その対応についての一定の基準あるいは指針を作成し、組合員に周知することが望まれる。

⑤基準作り

クレーム対応とも関係してくるが、仕上げ・接客・クレーム対応など商品をお預かりし、引き渡すまでのプロセスの中で、個々のプロセスに関する必要最低限の達成すべき基準あるいは規格を組合として、明示することが必要である。

3. 取組むべき課題

①外国人技能実習生受入事業の評価およびブラッシュアップ

②顧客、消費者への啓蒙活動の奨励

③クレーム対応のレベルアップ

④業務内容（店頭対応、接客、クリーニング、仕上げなど）の基準づくりあるいは規格づくり

⑤情報発信と情報共有

4. 組合としてのビジョン（平成27年度～平成31年度）

【ビジョン】

～組合員への価値提供が実現できる組合として～

【主な具体的取組施策】

平成27年度
 イ) 外国人技能実習生受入事業の評価実施
 ロ) 外国人技能実習生受入事業の評価に関する情報発信
 ハ) 消費者への啓蒙活動奨励（～平成31年度）

平成30年度
 イ) 外国人技能実習生受入事業の新たな組合員により取組開始
 ロ) 業務内容の基準・規格の情報発信／公表
 ハ) クレーム対応指針の実行

平成28年度
 イ) 外国人技能実習生受入事業のブラッシュアップ検討
 ロ) クレーム対応の指針作りの検討

平成31年度
 イ) 業務内容の基準・規格の検証実施
 ロ) 外国人技能実習生受入事業の検証実施
 ハ) クレーム対応指針の検証実施

平成29年度
 イ) 業務内容の基準・規格作りの検討
 ロ) クレーム対応の指針の情報発信／公表
 ハ) 外国人技能実習生受入事業による新たな組合員の公募実施

組合等
事業向上
支援事業
関連情報

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
消費者への啓蒙奨励	●組合員による消費者への啓蒙活動奨励				
外国人技能実習生受入事業	●評価の実施	●ブラッシュアップ検討	●組合員公募	●新たな組合員での取組	●検証実施
	●情報発信				
	●周知実施				
クレーム対応		●指針づくりの検討	●指針の公表	●指針の実行	●検証実施
業務内容の基準・規格づくり			●業務内容の基準・規格づくり検討	●公表	●基準・規格の組合員への周知
情報発信・情報共有	●上記取組によるメリットなどを情報発信				
	●上記取組について、各組合員の個別の取組をフィードバック				