

クライアントへの提案力UP、 新規開拓が現状突破へのカギ

新日本ウエックス(株)

問い合わせ先: 東京 ☎03・3278・0381 / 名古屋 ☎052・691・8121 / ☎0120・111・181 <http://www.wex.co.jp>

リネン業界のリーディングカンパニーである新日本ウエックス(株)(本社・名古屋) 代表取締役社長 廣瀬純平氏から、同社ならびに業界の課題と今後の歩むべき道を伺った。

震災の影響に^{ほんろう}翻弄された2011年

震災、円高によるホテル・外食業界の低迷などリネンサプライ業界にも逆風が吹き荒れた2011年。昨年を振り返って代表取締役社長の廣瀬氏は「昨年は、弊社も震災の影響を受けた年になりました」と語る。同社の野田、松戸、江東、横浜、箱根工場などが被災。中でも野田工場は人的被害はなかったものの建屋内の被害が大きく、洗濯機の破損、蛍光灯の落下による製品への被害、天井や壁面の一部が剥離するという被害を被った。「それでも日ごろから自社の保全部隊を編成していたため、翌朝には復旧しました」(廣瀬氏)。電話が不通となる中、テレビ会議システムを介して各工場の状況を把握。また、生産再開に時間を要する工場の商品を、関東地区の中でも被災が軽微だった工場に移動させ、代替生産を実施。自社便による集配体制を活用することで、工場間での円滑な生産応援を可能にした。いまだ影響の色濃いリネンサプライ業界の中でも比較的早く復旧できたのは、日常からの盤石な運営基盤作りが功を奏したかたちだ。

震災直後に、関東圏での業績が一時的に低迷したものの、5月のGWごろからは回復の兆しを見せ、既存顧客の復調と新規の顧客獲得の結果、8月には前年度よりプラスに転じたという。

リネンサプライ業の現状

しかし、震災による急場はしのいだもののリネンサプライ業界を取り巻く現状は、依然として課題が山積していると述べる。「業界の現状は、お客さまからは価格の抑制、その一方で仕入れ先からは、原材料費や原油高騰を理由に値上げを要求されるという厳しい状況に直面しています」。

この現状を乗り越えるためには、コスト面を抑える策を講じることが不可欠。そのための協力を顧客にも求めているとしている。

「ファイブスターホテルなど外資系高級ホテルは、フレッテやポルトーなどの高級リネンを使用されています。しかし、良い材質である以上、仕上げ工程は慎重に行なわないと生地が傷み、質感が失われてしまいます。結果的に生産コストが高額になってしまう現状をかんがみ、お客さまへは同品質リネンの提案や、仕分けの手間を省くためにアイテム別の分別回収に協力いただくなど、少しでもお客さまのご要望にそえるよう、弊社からも提案しています」。

提案力と新規開拓に注力

さらに、今後の業界の伸びしろについては次のように話す。

「デザイン性にこだわる動きが最近のトレンド。今後はこうしたニーズに応じた提案力が問われる時代になるでしょう。



例えば婚礼用のクロス等であれば、自社でシミュレーションアプリを開発してクライアントにタブレット端末(iPadなど)とセットで提供し、エンドユーザーへの提案に活用してもらうこと」また近年、台頭するフルサービスホテルと同等のクオリティーを持った宿泊特化型ホテルには、今まで培ったファイブスターホテルへの品質管理を活かし、リネンやサービスを提案しています」。

常に時代のニーズに合わせた提案をし続けること。それができるかどうかが事業成功のカギだと語る廣瀬氏。さらに、業界の方向性についても言及する。

「マーケットの飛躍的な拡大が難しい現在、既存のお客さまへクオリティーの高いサービスを提供することはもとより、一方で、食品関連業界や介護関連業界など、新たなマーケットへの進出にも注力しています。またM&Aや業者間協力など強固な業界基盤を構築していくことも考えていかなければならないでしょう」(廣瀬氏)。

近年定着してきたICチップ搭載のユニフォームレンタルでは、顧客側から着用履歴や稼働率をネットで直接確認できるWEXliveの提供や、そのデータをもとにコスト削減の提案に活用している。新日本ウエックスは今後も、リネンサプライのリーディングカンパニーとしてコストとクオリティーの高次元でのバランスをとることを目指し、業界全体をけん引する。