



インドネシア

企業訪問調査レポート[7]: CV. Edria Mitra Internasional

～ キロ単位での洗濯屋フランチャイズ ～

■ インドネシア共和国 — 基礎データ —

- 面積: 1,910,931 平方キロメートル (2013年 日本の約5.1倍)
- 人口: 2億4,882万人 (2013年 中央統計局)
- 首都: ジャカルタ / 人口997万人 (2013年 中央統計局)
- 名目GDP総額: 8,683億4,900万ドル (2013年)
- 1人あたりのGDP(名目): 3,510ドル (2013年)
- 実質GDP成長率: 5.8% (2013年)
- 為替レート: 1ドル ≒ 10,461.2 インドネシア ルピア (2013年 平均値)

出所: JETROホームページ 国・地域別情報(J-FILE)「インドネシア概況(2015年2月更新)」



■ 調査日: 2015年1月26日

■ 業種: キロ単位での洗濯屋フランチャイズ

■ 特徴: 「キロ単位おまとめ洗濯サービス」をインドネシア全国にフランチャイズ展開。各家庭において、自前または使用人を使って洗濯するよりも、洗濯を専門業者に外部委託するほうが楽、という感覚をライフスタイルと位置づけ、中・高所得層向けにアピールした。
「洗濯物受取—洗濯—乾燥—アイロンがけ—折畳み—包装」といった一連の洗濯プロセスに関する品質管理システムを確立して、顧客の信頼を得ることに成功した。
元々は大学生時代に起業。一般顧客向けBtoCだけでなく、ゲストハウスの洗濯物や企業の制服などの洗濯もBtoBで請け負うことで、提供する洗濯サービスへの社会的信頼をさらに勝ち取っている。

企業概要

- 社名: CV. Edria Mitra Internasional
- 住所(本社): Jl. Raya Tajem No.20, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Yogyakarta
- URL: <http://www.franchiselaundry.com>
- 主要拠点: ジャワ島をはじめとして全国に242店(国内のみ)。(国内・国外)
- 設立年: 2005年設立。フランチャイズ展開は2008年から。
- 従業員数: 本社10人、各店に4～8人(うち正社員1人)。
- 敷地面積: 40m²以上。店舗によって面積が異なる。
- 主要事業: 洋服等の洗濯およびドライクリーニングのサービス。
- 主要販売先: 傘下の242店でBtoCを行うほか、BtoBも。(国内・国外)
- 社是: “It’s not just laundry. It’s about life style”



本社オフィス。オフィス自体は質素で、洗濯サービスも行なっていた。

ビジネスの概要 ①

主要ブランド名

「Super Wash」

取引先内訳

傘下の242店を通じた一般消費者向け(BtoC)が約7割、BtoBが3割。

取引先の特徴

- ターゲットは中高所得層。とくに、人口規模の大きい中所得層に対して、洗濯の外部委託をライフスタイルとして定着させるように努めている。

1人1回当りの洗濯量は平均2キロ×家族4人で=8キロ
(1キロ6着として×家族4人で=1日:48着)

『家で洗濯→乾燥→アイロンがけ→畳むのは面倒→洗濯外部委託が楽』

- 242店のうち、ジャカルタ首都圏に30~40%立地。すでに、マルク州を除く全国33州に店舗を展開。
- 2010年からBtoBも開始。学生向けの下宿やゲストハウスの洗濯も引き受けるほか、病院・美容室・企業の制服などの洗濯も請け負う。洗濯の品質が評価され、先方からの指名で契約を締結することも少なくない。



売り上げ状況

1店舗当たり売上高は月2,000~6,000万ルピア(約19~56万円)。

242店の単純計算で、年間売上高580~1,740億ルピア(5.5~16.3億円)。過去5年間で約5倍に増加。

事業の手法

- 半径2キロ圏内に1店の形で出店。
- 直営店、フランチャイズ、事業機会提供(独立採算)の3形式で参加者を募る。それぞれに設備投資金額の異なるパッケージがある。本部へ支払うロイヤリティは直営店で売上の15%、フランチャイズで7%。8か月~2年で損益分岐点に到達するという前提。
- 全店舗の売上・経営状況を本部がオンラインで把握。
- 毎月、各店を対象にイノベーション・アイデア・コンテストを実施。2014年11月の場合、ドライブスルーの設置、SMSによるリマインダーシステム、洗濯機の音が聞こえないように店内に音楽を流すなどの提案が出された。
- 洋服等の種類だけでなく、各地域によっても料金を変えている。例えば、シャツについては、ジョグジャカルタが1キロ当たり4,500ルピア(約42円)、ジャカルタが同6,000ルピア(約56円)、北スマトラが同8,000ルピア(約75円)、パプアが同20,000ルピア(約187円)となっている



ジョグジャカルタ市内のSuperWashの店舗の一つ



SuperWashの店に掲げられていたサービス内容とその利用方法の告知板

ビジネスの概要 ②

事業の手法 一つづき

- 1年経っても損益分岐点に至らない店舗に対しては、本部から指導を行う。
- 数年前から、洗濯物の出前での受取や配達は無料にしている。
- 預かった洗濯物の扱いが粗雑になったり、取り間違いが起こったりしないように、各顧客各人を対象に洗濯プロセスをチェックする品質管理システムを確立し、間違いがほとんど起こらないようにした。



持ち込みの洗濯物の受付



店内での作業風景



洗濯物を顧客ごとに仕分け

同業他社の状況

インドネシアのキロ単位おまとめ洗濯サービス業はすべてジョグジャカルタから起こっており、同じ時期に、学生出身者が同業他社を設立。最初に設立された9社のうち、今も残るのは同社を含め3社。その後、この業種への新規参入が後を絶たない。

人事・労務手法

- フランチャイズ店舗を所有するオーナー等に対して、開業前のオペレーション研修(約4日)、開業後も定期的に経営に関する研修(約5日)を行う。
- 店舗で働く従業員は、当初は仮雇用の形で研修を受けながら業務をし、仮雇用契約を2回更新できたら正社員となる。
- フランチャイズ参加者のほとんどは中高所得層。展覧会や雑誌広告などを使って、フランチャイズ参加者を募っている。その約3割はすでにフランチャイズ参加者となっている者からの紹介、約2割は店の常連客が参加。

社会的活動の取り組み事例

- ムラピ山が噴火した際に、避難住民に対して数千枚のマスクを配布した。またクラウドファンディングを利用して義援金を集め、被災者へ届けた。そのほか、被災者の洋服を無料で洗濯した。
- 1~2ヵ月毎に孤児院を訪問し、寄附を行なっている。

日本(外資系企業)と取り組んでみたいこと

- 日本企業のより質の高いクリーニング技術を学んでみたい。
- 1店当たりの店舗面積が狭いので、よりコンパクトなドライクリーニング機や乾燥機を日本から購入できればと考えている。
- 耐久性の高い洗濯機の日本からの導入。現在使用している韓国製の洗濯機や米国製の乾燥機は2~3年で壊れてしまうため。
- 今後は、タイ、ベトナム、ブルネイ、インド、パキスタンなどへのフランチャイズ展開を構想している。



40平方メートルと狭い店内

JETRO

10年ぐらい前から気になっていた現象の一つが、「キロ単位おまとめ洗濯サービス」があちこちに見られるようになったことである。家電製品のうち洗濯機の普及がインドネシアで遅れている背景には、家庭で洗濯をしなくなったことが理由の一つであることに気がついた。これは、家庭で洗濯することが面倒なことと、洗濯してくれる使用人を探すのが難しくなってきたことも理由に加わる(SuperWashでも洗濯人材の確保が難しくなっているという)。

人間は面倒くさいことを嫌う。料理も洗濯も外部委託。今のインドネシアはそのような傾向が強くなっている。家電製品を取り入れて家庭でそれを進めた日本とは異なる展開である。そうした外部委託にビジネス機会を見た起業家がインドネシアではどんどん現れる。

SuperWashは、現社長がジョグジャカルタの国立ガジャマダ大学の学生(電子技術専攻)だったときに起こした企業である。専門とは異なる分野だが、彼は洗濯の面倒さをロボットで置き換えられないかと考えていた。その前段階として、面倒な洗濯を外部委託し、余った時間を有効に使うライフスタイルを提案したのである。実は、日本のようなコインランドリーの導入も2014年に試みたが、面倒さを嫌うインドネシア人には、アイロンがけや折り畳みを自分で行わなければならないコインランドリーは全く受けなかったという。

このビジネスの要点は、預けられた洗濯物を他の洗濯物と間違えることなく、一定の品質できれいに仕上げられるか、にある。このサービス・プロセスの品質管理システムを確立できたからこそ、SuperWashはブランドとしての信頼を社会から得て、フランチャイズを拡大できているのである。

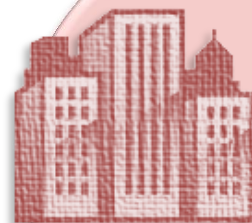
日本企業がこの分野に入り込むのであれば、まず、インドネシア人の生活の何が面倒くさいのか、そしてそれをどのように解決するかを泥臭く把握することであろう。その一方で、SuperWashはあえて低所得層を対象としていない。サービスの質との関係で同層の支払い能力が低いからだが、こうした割り切り方も見做うべきことかもしれない。



社長のリディ・フェルディアンシャ氏。
ムスリム実業家協会ジョグジャカルタ
副支部長でもある。



イメージ



JETRO

【免責事項】本レポートで提供している情報は、ご利用される方のご判断・責任においてご使用ください。ジェトロでは、できるだけ正確な情報の提供を心掛けておりますが、本レポートで提供した内容に関連して、ご利用される方が不利益等を被る事態が生じたとしても、ジェトロ及び執筆者は一切の責任を負いかねますので、ご了承ください。