

有限会社マイウェイ



代表者 高山 顕

所在地 群馬県伊勢崎市除ヶ町17-1

事業内容 一般衣類クリーニング業

参加の背景

長年、店舗でのクリーニング受付を主軸とした「待ち」の経営を続けてきたが、人口減少や市場環境の変化により、従来のモデルだけでは将来的な成長に限界を感じていた。

また、代表者が現場実務の多くを担う属人的な体制となっており、新たな収益の柱となる法人(BtoB)営業に十分な時間を割けないことが大きな課題であった。

こうした状況を打破するため、組織の役割分担を明確化し、攻めの経営へ転換できる体制を構築することを目的として本事業に参画した。

策定ビジョンと変革プラン

経営ビジョン

クリーニングを通して衣類を清潔に保ち、地域の皆様に貢献する「衣類の主治医」であり続ける。

中期ロードマップ

R7期・R8期を「経営基盤の構築期」とし、職務分掌の明確化による社内体制整備とBtoB営業用のツール整備を完遂させる。
R9期以降、本格的な法人案件の獲得により収益を拡大し、最終的に「代表が経営と営業に専念でき、現場が自走する仕組み」を確立させる計画である。

マーケティング変革プラン

個人客中心の店舗待ち型経営から脱却し、医院や建設会社などを対象としたBtoB営業を第2の柱として確立させる。自ら法人向けチラシや提案資料を作成し、アウトバウンド営業を本格化。今後は、自社開発の「しみ抜き剤」や「洗濯槽クリーナー」をフックに、単なる業者ではなく「衛生担当者」として法人へ定期訪問するスタイルを導入し、顔の見える関係性構築を通じて継続的な契約獲得を目指す。

組織・人財プラン

形骸化していた「クレド(志)」を再定義し、給与算定ではなく「人財育成」を目的とした人事評価制度を構築。クレドの10カ条を日常の具体的な行動項目へ噛み砕き明文化することで、スタッフが主体的に動く「自走型」組織への変革を推進する。

【人事評価制度の構築】
クレドが実行できているかを主観(従業員)と客観(社長)で○×のみで評価

| クレド | 評価(従業員) | 評価(社長) |
|----------------------|---------|--------|
| 次の人へのバトンタッチに思いやりがあるか | | |
| お客様中心の考え方になっているか | | |
| ムリ・ムラ・ムダな行動をしていないか | | |
| 相手のためを思った発言・行動をしているか | | |
| 情報を共有しているか | | |
| 自分から先にあいさつをしているか | | |
| 仕事に向上心をもっているか | | |
| 作業の順序、順序を理解しているか | | |
| 肩だしなみは整っているか | | |

人財育成を目的とした人事評価制度の構築。クレドを具体的な行動項目へ噛み砕き明文化することで、スタッフの主体性と組織の自走を促す。

取組成果

クレドを評価項目に落とし込んだ人事評価制度を構築し、スタッフが自律的に動くための基盤を整えた。

また、デザインツールを用いて高品質なサービスを可視化した法人向けDMを自社で作成。機動力ある営業体制が整い、BtoB領域での新規獲得に向けた具体的な一歩を踏み出した。

今後の課題

構築した人事評価制度を社内で公開・運用し、組織の自走を本格化させる。営業面では「衛生担当者」としての定期訪問スタイルを確立し、法人案件の積み上げを加速させる。代表がいなくても店舗と工場が円滑に回る体制を強固にし、中期目標の達成を目指す。