また、組合及び連合会においては、組合員である営業者等に対する指導・支援、消費者のクリーニング業への信頼向上に資する事業の計画的な推進が求められる。

このために必要となる具体的取組としては、次に掲げるとおりである。

一　営業者の取組

1　衛生水準の向上に関する事項

⑴　日常の衛生管理に関する事項

近年のセレウス菌、ノロウィルス等の感染症の発生状況を踏まえ、クリーニング業においても、公衆衛生の見地から感染症対策の充実を図ることが要請されている。このため、洗濯前の衣料と洗濯後の衣料の適切な区分け、消毒等の処理、施設及び設備の清潔保持と従業者への衛生教育の徹底や健康管理を行うべきである。また、石油系溶剤の残留による化学やけどの防止のため、ドライチェッカー（石油系溶剤残留測定機）による溶剤の乾燥状態の確認の励行にも取り組むべきである。

⑵　衛生面における施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、店舗の内外装を美しく、かつ、衛生的にすることが基本であり、取次所や洗濯物の集配車を含めて、洗濯前の衣料と洗濯後の衣料を区分するなど、一定の衛生水準を保つ構造設備にするよう留意するとともに、石油系溶剤の残留による健康被害が生じないような設備の点検及び整備に努めるものとする。

2　経営課題への対処に関する事項

個別の経営課題への対処については、営業者の自立的な取組が前提であるが、多様な消費者の要望に対応する良質なサービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、経営改革に積極的に取り組むことが期待される。特に、家族経営等の小規模店は、営業者や従業員が変わることはほとんどないため、経営手法が固定的になりやすい面があるが、経営意識の改革を図り、以下の事項を選択的に取り組んでいくことが期待される。

⑴　経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境や市場を十分に把握、分析し、専門性や技術力、立地条件等の特性を踏まえ、強みを見出し、経営方針を明確化し、自店の付加価値や独自性を高めていくとともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

ア　自店の立地条件、顧客層、資本力、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握
イ　周辺競合店に関する情報収集と比較
ウ　ターゲットとする顧客層の特定
エ　重点サービスの明確化
オ　店のコンセプトの明確化
カ　経営手法、熟練技能、専門的知識の習得・伝承や後継者の育成
キ　若手人材の活用による経営手法の開拓
ク　共同仕入れや共同配送等の共同事業の推進
ケ　都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断の積極的活用

⑵　サービスの見直し及び向上に関する事項

多様化する消費者のニーズやライフスタイル、世帯構造の変化に適確に対応し、消費者が安心して利用できるよう、サービスや店づくりの充実や情報提供の推進に努め、消費者の満足度を向上させることが重要であることから、以下の事項を選択的に取り組むことが期待される。

ア　「技術」と「こだわり」による独自サービスの提供
イ　仕上がりの違いの体験のためのお試しサービス
ウ　特殊なシミ抜き、丁寧な仕上げ等のサービスの見直し
エ　抗菌・ＵＶ加工等付加価値加工
オ　和服のクリーニング
カ　衣類以外のクリーニングサービスの提供
キ　季節外衣料の有料保管の実施
ク　リフォーム
ケ　集配サービス
コ　衣料の特徴に合った洗濯・保管に関する知識の消費者への情報提供
サ　マニュアルを超えた「おもてなしの心（気配り・目配り・心配り）」による温もりのあるサービスの提供
シ　顧客との信頼関係の構築
ス　立地条件及び経営方針に照らした営業日及び営業時間の見直し

⑶　施設及び設備の改善に関する事項

営業者は、施設及び設備の改善のため、以下の事項に取り組むことが期待される。

ア　定期的な内外装の改装
イ　各店舗の特性を踏まえた清潔な雰囲気の醸成
ウ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
エ　サービスの高付加価値化、生産性の向上
オ　従業者の安全衛生の確保、労働条件の改善
カ　環境保全の推進
キ　節電・省エネルギーの推進
ク　建築基準法への対応

⑷　情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用する等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　インターネット等の活用による割引サービスの実施、異業種との提携
イ　ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進
ウ　顧客情報のデータベース化等による適切な管理
エ　ダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布
オ　クレジットカード決済、電子決済、クリーニングギフト券の導入・普及

⑸　表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、店外を始めとして、利用者の見やすい場所にサービスの項目及び料金並びに苦情の申出先を明示するものとする。

また、営業者は、全国指導センターが定めるサービスの内容並びに施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とするクリーニング業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

さらに、クリーニング師研修及び業務従事者講習の修了の店頭表示に努めるものとする。

クリーニング業は、受託した衣料の破損、仕上がりへの不満等事故や苦情が生じやすい業態である。このため、洗濯物の受取及び引渡しの際には、処理方法等について利用者に対する十分な説明に努めなければならない。そのため、新たな衣料に関する知識の取得等により、事故の未然防止に努めるとともに、事故が生じた場合には、適切かつ誠実な苦情処理と賠償責任保険等を活用した損害の補填により、利用者との信頼関係の維持向上に努めるものとする。

⑹　従業員の資質の向上に関する事項

クリーニング業の新たな発展を期するためには、技術力、情報収集力、人的能力等の質的な経営資源を充実し、経営力の強化を図る必要があるが、特に人材の育成は、経営上の重要な点である。

したがって、営業者は、従業員の資質の向上に関する情報を収集し、繊維製品に関する知識を習得するなど、進んで自己研さんに努め、従業員が衣料の受取時に利用者に対して行う素材、色、デザイン、仕上がりに関する事前説明を徹底するなど、職場内指導を充実するとともに、自治体、都道府県指導センター、組合等の実施するクリーニング師研修会への積極的参加や講習会等あらゆる機会を活用して従業員の資質の向上を図り、その能力を効果的に発揮できるよう努めるとともに、適正な労働条件の確保に努めるものとする。