

ユーザーレポート 株式会社ドトールコーヒー様

3M™ ウエット ディスポーザブル
モップ編

頑固な汚れをしっかりと除去する「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」で、
トイレを効率よく清掃。お客様にも従業員にも喜ばれる環境に。



株式会社ドトールコーヒー 店舗運営統括本部 運営推進部 運営改善課 土森佳代子 様

「一杯のおいしいコーヒーを通じて、お客様にやすらぎと活力を提供する」という企業理念のもと、国内外で「ドトールコーヒーショップ」や「エクセルシオールカフェ」などのブランドを1300店舗以上展開している株式会社ドトールコーヒー様。セルフコーヒー

ショップのパイオニアとして、顧客ニーズや社会の変化に則した新たなコーヒースタイルを発信し続けてきた株式会社ドトールコーヒー様では、店舗トイレの衛生管理に「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」が役立てられています。

課題

- これまでのトイレ清掃方法では汚れが十分除去できない。
- 清掃に時間がかかる
- トイレの床を手で拭く作業に手間がかかる。

採用決定

- 約20店舗にテスト導入し、精度、時間、コストを検証。
- 導入店の従業員にアンケート、ヒアリングを実施。
- 効果を確認後、採用を決定。

効果

- トイレ清掃が簡単になり、従業員の作業が軽減。
- 清掃にかかる時間が短縮。
- お客様からのトイレに関するお褒めの言葉が増えた。

株式会社ドトールコーヒー様の会社概要

設立	1962年4月
資本金	111億4100万円
従業員数	1027人(2019年5月現在)
ドトールグループ総店舗数	国内1317店舗・国外3店舗(2020年1月現在)
事業内容	1. コーヒーの焙煎加工並びに販売 2. 食品の仕入れ、販売及び輸出入 3. 飲食店の経営 4. フランチャイズチェーンシステムによる飲食店の募集及び加盟店の指導

「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」とは？

- 使い捨てタイプのシートなのでモップの手洗いは不要。衛生的です。
- 独自の2層構造で、汚れのかき取りと液体吸収を同時に行えます。
- コンパクトなホルダーと前後左右に動くマルチジョイントの効果で、狭い場所も効率的に清掃できます。
- モップ本体の3M™ イージーマルチクリーニングツールは、ハンドルが最大1430mmまで伸長。離れた場所や高所の清掃も簡単に効率よく行えます。

トイレ清掃に「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」を導入。 簡単、きれいに効率よく、清掃できるようになりました。

Q 「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」導入に至る経緯をお話いただけますか？

A 当社は、お客様にも従業員にも安心安全な店舗づくりを推進しており、そうした中で取り組むべき課題のひとつにあげられたのが「トイレ環境の整備」でした。当社では2時間ごとのチェックで汚れている箇所を清掃するトイレチェックを実施し、クローズ後に便器や床など全体をしっかりと清掃するトイレ清掃マニュアルを運用してきました。しかし、トイレ利用のお客様が多い時間帯は1回5分かかるトイレチェックを規定通り行うのは難しく、クローズ清掃では床全体をウエットシートで手拭きする作業に時間がかかる状況。床材によっては汚れを十分取りきれないという問題も生じていました。加えて床を手で拭くことに抵抗感のあるパートナー（アルバイト）も少なくないため、誰もが効率よく、簡単にきれいにできる清掃オペレーションを構築する必要があると判断しました。

その際、床用清掃ツールとしてまず候補にあがったのが「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」です。当社ではすでに「3M™ 水が出るモップツール」を店内清掃に導入しており、その使い勝手のよさや精度の高さが実証されていたことから、トイレ清掃に活用した場合の効果を検証することにしました。

Q どのような検証作業をされましたか？

A 約20店舗に「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」をテスト導入。「清潔感のある利用しやすいトイレを維持できるか」「清掃しやすいか」「コスト改善が可能か」の3点を約半年かけて検証しました。導入店舗では蓄積した汚れを除去するリセット清掃を行った後、

クローズ清掃時に床と壁を「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」で拭きあげる新たな清掃マニュアルを実践。モップの汚れの吸着がよく一拭きできれいになることから、以前は行っていなかった壁面清掃が加わったにも関わらず、10分かかっていたクローズ清掃を5分で行えるようになりました。さらに作業を効率化することでトイレチェックも1分に短縮。これにより、人件費を含むトータルコスト削減という目標を達成することができました。

作業性や衛生面についてはパートナーにアンケートを実施。8割以上から「掃除がしやすくなった」「きれいになるので掃除が楽しい」という回答を得ました。また、床を手で拭く作業がなくなったことも高く評価されました。こうした結果を受け、2018年12月にドールコーヒーショップ、エクセルシオールカフェ直営店全店と加盟店の一部に「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」を導入。新たな清掃マニュアルの運用を開始しました。

Q 導入後の効果はいかがですか？

A 「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」のシートは耐久性が高く、どの床材でも汚れを除去できるため、素材の異なるトイレも同一のマニュアルで効率よく清掃できています。また、モップ自体が軽く扱いやすいので「軽く拭くだけできれいになり、掃除がラクになった」と喜ばれています。さらに「3M™ ウエット ディスポーザブル モップ」を導入している直営店全体で「トイレがきれいになり、快適に過ごせた」など、お客様からお褒めの言葉をいただくことが増え、従業員の励みにもなっています。当社では今後さらに導入店舗を拡大。新マニュアルの定着化とさらなる清掃精度向上に取り組んでいく予定です。



シートを床に置き、ホルダーをのせるだけで装着完了。



ハンドルが握りやすく前後左右に倒せるので、壁面清掃も簡単に行えます。



小回りの効くホルダーが、すき間や壁際の汚れもしっかりキャッチ。

効果 1 トイレ清掃の作業が軽減

壁、床はモップで一拭きするだけ。使い捨てシートで処理も衛生的。

効果 2 清掃時間を短縮できた

モップの汚れの吸着がよく、使い勝手もよいので清掃時間が短縮。

効果 3 お客様にも好評

導入店舗ではトイレ環境が改善し、お客様からのお褒めの言葉が増えた。

各種数値は参考値であり、保証値ではありません。仕様及び外観は、予告なく変更されることがありますのでご了承ください。本書に記載してある事項、技術上のデータ並びに推奨は、すべて当社の信頼している実験に基づいていますが、その正確性若しくは完全性について保証するものではありません。使用者は使用に先立って製品が自己の用途に適合するか否かを判断し、それに伴う危険と責任のすべてを負うものとします。売主及び製造者の義務は、不良であることが証明された製品を取り替えることに限定され、それ以外の責任は負いません。本書に記載されていない事項若しくは推奨は、売主及び製造者の役員が署名した契約書によらない限り、当社は責任を負いません。

3Mは、3M社の商標です。

3M

スリーエム ジャパン株式会社
コマーシャルソリューション事業部
<http://www.mmm.co.jp/ccd/>

Please Recycle. Printed in Japan.
© 3M 2020. All Rights Reserved.

BST-168-A (0319)

カスタマーコールセンター

製品のお問い合わせはナビダイヤルで

 **0570-012-388**

8:45~17:15 / 月~金 (土日祝年末年始は除く)