

Ipari textiltisztítás

A Covid-járvány utáni új norma a textiltisztításban

Deme Gabriella

A 2020-as év a textiltisztítás szereplői számára hatalmas hullámvasút volt, sok esetben küzdelem a túlélésért, a vevőkért. A világszintű lezárások miatt teljes piacok szüntek meg egyik napról másikra. A járvány erőteljesen átalakította a szektor szerkezetét és maradandó változásokat is hozott. Azonban a várható piaci trend egyértelműen pozitív, az Észak-Amerikai Textiltisztító Szövetség 2021. április 6-i programjában résztvevő vállalatok már a járványt megelőző forgalom visszatéréséről beszéltek. De mik azok a tényezők, amelyek eldöntik ki hogyan jön ki a járványügyi helyzetből? Mik azok normák, amik velünk maradnak hosszú távon?

Elsőre talán az jut eszünkbe, hogy ebben a szakmában nem a távmunka lesz a megoldás. De ez nem teljesen igaz, hiszen a távolról is mérhető, ellenőrizhető, irányítható, digitális technológián alapuló megoldások velünk fognak maradni és bizonyos funkciók igenis „távmunkába” kerülnek. De nézzük először a járvány hatását és a túlélés kulcsát.



A járvány hatása

A járvány kitörésekor a globális tudásmegosztás soha nem látott méreteket öltött, több nemzetközi szervezet is mozgósította szakértői bázisát és közzétette a védekezéshez szükséges javaslatait. Az információáram alapján kirajzolódott, hogy a legkevésbé érintett régiók: Kína, Japán, Dél-Korea és a Közel-Kelet országai. Itt egy teljes lezárást követő gyors, visszapatlanó gazdasági fejlődés valósult meg. Ezalatt Európában, Észak-Amerikában, Dél-Amerikában (elsősorban Brazíliában), Észak-Afrikában és Indiában erősebben érződik a járvány hatása, lassabb helyreállásra lehet számítani.

Összességében, a The Business Research Company által publikált, 2020. évi adatok a teljes, globális iparág 2,1%-os visszaesését mutatják. A csökkenést a járványhelyzet miatt globális szinten bevezetett lezárások és korlátozások, elsősorban a kijárási korlátozások, a turizmus 80% feletti visszaesése, a boltbezárások, a lakosság nagy arányú otthonmaradása és távmunkára átállása okozza. Éppen ezért viszont látható, hogy mivel nem alapvető piaci szerkezetváltozások miatt történt a visszaesés, a lezárások feloldásával a textiltisztító szektor teljesítménye várhatóan visszaáll a Covid-járványt megelőző szintre, sőt, akár gyorsabb növekedési pályára is állíthatja. Az említett riport a 2021. évre a globális piac 12,3%-os növekedésével számol, ami a járvány hatásának helyreállítását jelenti, 2025-ig pedig további, éves átlagban 5%-os piacnövekedést prognosztizál. Ez a 2020 októberében publikált elemzésükhöz képest nagyobb növekedést jelent, akkor még csak 1%-os éves növekedési rátával számoltak.

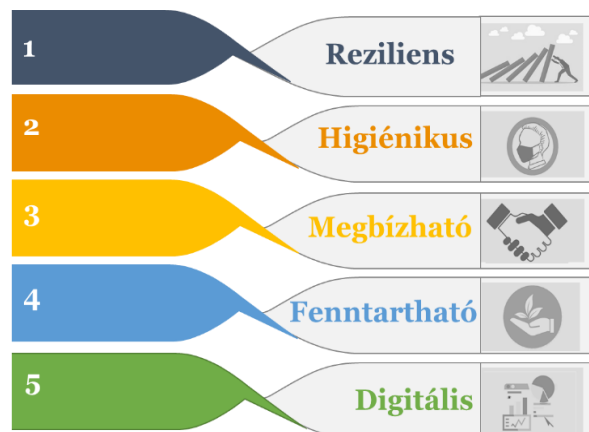
A textiltisztítás egyes részpiacaira eltérő hatással volt a járvány. Azokon a területeken, ahol folytatódott a gazdasági élet (pl. gyártás és kapcsolódó munkaruhaszolgáltatás), vagy az egészségügyet kiszolgáló terüle-

teken kevésbé érezhető a visszaesés. A lakosságot kiszolgáló vegytisztítók és önkiszolgáló szalonok esetén a lezárások kezdetekor igen jelentős volt a visszaesés. A kanadai piacról rendelkezésre álló adatok szerint a tisztítók kb. harmada kényszerült bezárni. Viszont ez a szektor az, amelyik megfelelő intézkedésekkel meg tudta találni azt a működési módot, amellyel a megváltozott körülmények között is ki tudta szolgálni vevőit: például érintésmentes fizetés, nagyobb távolságtartás a szalonokban, házhozszállítás, háztartási textíliák nagyobb arányú tisztítása, jelentős online marketing jelenlét, kiegészítő fertőtlenítő szolgáltatások stb. segítettek a vevők megtartásában. Legnagyobb visszaesés a szállodaipart és turizmust kiszolgáló mosodák esetén volt, ezek egyik napról a másikra kényszerültek bezárásokra. A belföldi turizmus a nagyobb belföldi bázissal rendelkező országok vagy országon belül kiemelt turisztikai régiók esetén hozott enyhülést, de pl. Budapest turisztikai szempontból elnéptelenedett, a szállodai forgalom visszaesése 90% körüli. A turizmus ilyen hiánya miatt pedig nem a mosoda innovatív megoldásán múlik a vendégek megtartása. Sőt, elemzések szerint csak 2023-ra tér vissza a járványt megelőző szintre a nemzetközi turisztikai forgalom, ezen belül is a luxusszállodák piaca fog leglassabban helyreállni. Az e területen dolgozó mosodák számára a túlélés kulcsa a rugalmasság és az ellenállóképesség. Hosszútávú versenyben pedig az tud részt venni, aki az állásidőt ki tudja használni eszközeinek más irányú hasznosításával, a mosodai üzem új normák szerinti felkészítésével.

Az új norma

A beruházások és fejlesztések fókuszra, egyben mozgató rugója a digitalizáció, amely a járvány hatására jelentősen felgyorsult. Kulcsterület a higiénia, de a textilhigiénia mellett előtérbe került a biztonságos munkakörnyezet megteremtése is. A cégek legfőbb feladata a vevői bizalom megszerzése és megtartása és egy magas tűrőképességű, rugalmas, elterjedt szakkifejezéssel elve reziliens szervezetet építése.

A modern textiltisztító vállalkozás alapköveit az 1. ábra foglalja össze.



1. ábra

Reziliencia

Reziliens

Technológia flexibilis, skálázható
Minden költségelem mérhető és kontrollálható
Eszközök alternatív felhasználása

A **reziliencia**¹ kialakításához optimizmusra, kritikus-analitikus és egyben elfogadó hozzáállásra, megoldásközpontú tervezésre, valamint cselekvésre lesz szükségünk. A Covid-járvány rámutatott a vállalkozások gyenge pontjaira. Azok, akik csendben ülnek és várják a végét, bízva abban, hogy minden olyan lesz, mint volt, valószínűleg vesztesei lesznek a helyzetnek. Akik elemzik a gyenge pontjaikat és nem félnek olyan intézkedéseket hozni, amelyek erősebbé teszik őket, hosszú távon nyerhetnek a krízishelyzetből.

A kihívások és válaszok a tisztítás egyes szektorai-ban eltérnek, de közös bennük, hogy:

- **A mérhető, kontrollálható és minél inkább változóvá tehető költségszerkezetekre fókuszálnak.** A technológiai lehetőségek kihasználása, komplex IT rendszerek és adatelemzések lehetővé teszik a vezetés részére a működés feltárását, a valós idejű adatokon alapuló döntéshozatalt és a távoli beavatkozás lehetőségét. – Például egy kereskedelmi mosoda esetén ma már minden gép beköthető hálózatba, távoli eléréssel működését, fogyasztásának részleteit meg lehet ismerni, de akár vezérelni is. Például megfelelő monitorozással akár mosásonként ellenőrizhető és kimutatható, hogy az adott adag elérte-e a fertőtlenítő hatást (a megfelelő idő, hőmérséklet és vegyszeradagolás megtörtént-e a mosási ciklus során). Fontos a flexibilis gép és töltetnagyság összetétel is, hiszen így tudja időben és a felhasználásban optimálisan szabályozni a kapacitását. Pl. egy csőmosógépet nem gazdaságos beindítani napi 100 kg feldolgozásért, de egy önkiszolgáló szalon esetén is fontos a töltésű-lyok és darabszámok jó megválasztása.

- **A meglévő erőforrásokat alternatív módon használják.** – Annak a mosodának, amely eddig szállodai textiliákat mosott, másnapról esetleg munkaruhát kell feldolgoznia. Annak a vegytisztító szalonnak, amely eddig szállodai vendégházak szállítására használta autóját, most lakossági házhozszállítást is érdemes vállalnia. Vagy éppen csomagküldő szolgálat átvételi pontjává alakítja szalonját. De nem ritka példa az sem, hogy egy nagyobb mosoda a tehérgépkocsiparkjával egyéb logisztikai, csomagküldési feladatokat is vállal. Természetesen itt figyelembe kell venni a működést szabályzó előírásokat is, különösen a higiénikus, netalán egészségügyi mosásra vonatkozóan. Magyarországon kormányrendelet szabályozza az egészségügyi mosást, így egy normál kereskedelmi mosoda valószínűleg csak a hatóságok figyelmét kelti fel, ha ilyen jellegű hirdetésbe kezd.

Fontos például a munkaerő megtartás és alternatív feladatokra történő alkalmazásának kérdése. Régóta esedékes a felújítás? Előrehozott tervszerű karbantartás? Esetleg oktatást lehet indítani? De akár az álló textilkészlet RFID-chippel történő ellátása is pont az állásidő alatt végezhető el kedvezően.

- **Nem riadnak vissza az esetleg nagyobb szerkezeti változásoktól sem.** – Egy üzletág bezárása vagy új nyitása, esetleg a zárva tartó üzem területén nagyobb fejlesztés megvalósítása is a hosszútávú felkészülést szolgálja. Az átalakítás célja lehet költségsökkentés, de akár új piacokra való betörés lehetőségének kialakítása

is. Ez azonban pont abban az időszakban kíván beruházást, amikor a kieső bevétel miatt így is takarékoskodásra rendezkedik be a vállalkozó. Ez áthidalható kedvező piaci hitelekkel, de a tartalékok felhasználásánál is fontos szempont a fejlesztési irányok meghatározása.

Higiénia

Higiénikus

Higiénikus, tiszta textil
Biztonságos munkakörnyezet
Üzem higiéniai elvek szerinti kialakítása
Dolgozók oktatása, felkészítése

A **higiénikusan tiszta** (de nem egészségügyi!) **textília alapkövetelménynek hangzik**, de a Covid-járvány kezdetekor nem volt annyira egyértelmű, hogy milyen mosási eljárás képes a kórokozót elpusztítani. Erre több szervezet adott ki ajánlott eljárást, pl. elérhető a CINET honlapján is. Mára már tudott, hogy a legalább 60 °C-os mosási és vegytisztítási eljárás is megfelelően hatékony ebből a szempontból. De emellett gondolni kell a **biztonságos és higiénikus munkakörnyezet kialakítására**, dolgozók felkészülésének biztosítására is.

Olyan szalonokban, ahol a tisztító és a vendég találkozik, a boltok pénztárainál megszokott válaszfalak kialakítása javasolt. Szintén előnyt jelent minden érintésmentes megoldás, pl. kártyás fizetés, vagy akár törzsvásárlói program, automata átvétel és kiadás, mobil applikáción keresztül történő fizetés. Megfelelő elhelyezkedés esetén felajánlható, hogy a vendég csak álljon meg a kocsijával és a szalon dolgozója beteszi a csomagtartóba az elkészült ruhadarabokat (fenti automatikus fizetés mellett).

Önkiszolgáló mosodákban a vendégek és ruhák elkülönítése, a megfelelő távolságtartás kialakítása, érme helyett bankkártyás fizetés kialakítása a bevett gyakorlat. Ehhez a hajtógató asztalokat távolabb kell elhelyezni egymástól, plexifal is alkalmazható, megfelelő jelöléseket kell alkalmazni a földön is. A felületehigiéniai javaslatok betartása itt nehezebb, hiszen nincs állandó személyzet, de a vendégek megtartása érdekében szükséges.

Kereskedelmi mosodákban és hotelmosodákban a biztonságos munkakörnyezethez tartozik a megfelelő védőfelszerelés biztosítása, légtechnika, a munkaállomások egymástól való megfelelő védőtávolságának biztosítása, a kézhigiéniai eszközök biztosítása, a kemény felületek tisztítása is. A vonatkozó szabályokat és eljárásokat a dolgozók részére oktatni kell, akár rendszeres időközönként újra és újra.

Ezenkívül igen fontos szempont, hogy a higiénia **a mosoda megfelelő kialakítása** is segítse elő. Biztosítsuk a gépek egymástól való távolságát, figyeljünk az anyagmozgatási útvonalak kényelmes használhatóságára. A szennyes és tiszta textiliák keveredését ne csak az üzem területén, hanem az átvétel-átadási pontokon is akadályozzuk meg megfelelő útvonalak, válaszfalak kialakításával. Ugyanígy ügyelni kell a szállítóeszközök higiénijára, a rácsos konténerek vagy akár tehérgépkocsik fertőtlenítésére is.

Megbízhatóság

Megbízható

Vevői bizalom elnyerése és megtartása
Minősítéssel igazolt teljesítmény
Társadalmi felelősségvállalás, jelenlét

Az új norma nem csak a textiltisztítás területén, hanem az élet több területén a bizalomra fog épülni.

¹ Reziliens: teherbíró, változásokhoz gyorsan és rugalmasan alkalmazkodó, krízishelyzettel optimálisan megbirkózó.

Mennyire bízik meg a vevő a higiénikus kiszolgálásban, a termékben, a tájékoztatásban, a vállalat hitelességében? Mennyire modern és fenntartható a működése, mennyire vesz részt a társadalmi felelősségvállalásban? Mennyire fognak megbízni benne a partnerei és munkavállalói?

A **vevői és dolgozói bizalom növelésére** irányuló beruházások témája jellemzően a technológiai megoldásokra épül, például: érintésmentes és minimális személyes jelenlétet igénylő megoldások (nem csak a fizetés lehet érintésmentes, akár a gépkezelésben is teret nyerhet a távoli irányítás vagy automatikus feldolgozás, papírmintes szállítás, energetikai távleolvasás, mobil applikáción keresztüli kapcsolattartás, automata vegyszeradagolás stb.).

További fejlesztési lehetőség a technológia és **higiénia nemzetközileg elfogadott minősítésekkel történő alátámasztása**, az alkalmazott eljárások hirdetése szociális média és egyéb reklám felületeken.

A vevői bizalom növelhető a vállalat átlátható, szakértői megjelenésével a digitális térben. Ezen nem csak a reklámozást értjük, bár ez a vevőszerezés és vevőkkel való kapcsolattartás jövője, de minden olyan kezdeményezést is, amely **a közösség javát szolgálja**, szakértői támogatást nyújt az ügyfeleknek, pl. oktatással segíti az otthoni fertőtlenítést, vagy B2B kapcsolatban a hotel higiéniai eljárásainak kidolgozását támogatja. vagy kiegészítő termékeket is nyújt (pl. maszk, felületfertőtlenítő termékek, ózonos tisztító kabin).

Fenntarthatóság



A **Covid-járvány újabb lendületet adott a környezettudatosság kialakulásának**, az ezirányú elvárások növekedésének. Biztosan mindenki látott olyan képsorokat, ahol a turisták nélküli, elnéptelenedett látványosságoknál a természet meglepő gyorsasággal regenerálódott. Újra halak úszkáltak Velence csatornáiban, kitisztult a levegő a kínai nagyvárosokban – és sorolhatnánk a példákat. Ez a globális leállás rávilágított Földünk sebezhetőségére és az emberi tevékenység pusztító hatásaira. A vevők és gazdasági szereplők is keresik a környezettudatos termékeket és szolgáltatásokat. Előnybe kerültek a kistérségi beszállítók – védjük a vállalkozásainkat, csökkentjük a logisztikai lábnyomot és persze biztonságossá tesszük az ellátást.

A textiltisztítás sajnos Magyarországon alacsony lobbierővel bíró szakma, de szerencsére nemzetközi viszonylatban sok kormány felismerte kritikus szerepét. Kanadában például a vegytisztítók, hasonlóan az élelmiszerboltokhoz és patikákhoz, nyitva maradhattak. Kiemelt figyelmet kaptak az egészségügyi mosodák és egyre több gyártó cég is alkalmazza a gyakori, professzionális munkaruha-tisztítást, sok országban anyagi támogatást is biztosított az állam a szakma túléléséhez.

A fenntartható technológia összekapcsolódik a bizalommal és elengedhetetlen eleme a digitális jelenlétnek, online marketingnek. A nagyobb szereplők sorra nyilvánítják ki szándékukat és intézkedéseiket kibocsátásuk csökkentése és környezettudatosságuk növelése témájában. Megfigyelhetjük, hogy az intézkedéseik fókuszában nem csak a mosási technológia áll, hanem azok átszövik a vállalati működést, szolgáltatást, termékeket és digitális jelenlétet is.

Első továbbra is az erőforrások optimális felhasználására való törekvés: a víz- és energiafelhasználás csökkentése, a környezetterhelés csökkentése. Ebben segít a modern gépi technológia, a hővisszanyerő megoldások,

az alternatív energiaforrások bevonása, és biológiailag lebomló vegyszerek használata.

A fejlettebb esetekben a **teljes értékláncon belül környezetbarát termékek alkalmazására törekszik a vállalat**, legyen az a beszállítói termékek előállítása *fair* elveknek megfelelően, újrahasznosítható csomagolás, vagy éppen bio-pamut illetve újrahasznosított anyagból készült textiltermékek, pl. munkaruhák használata és bérbeadása.

A fenntarthatóság új és fontos eleme a **fenntartható működés dolgozói aspektusa**. Az üzletmenet fenntarthatóságához elengedhetetlen a dolgozói biztonság maximalizálása, a dolgozók továbbképzése, vagy a közösségi felelősségvállalás.

Digitalizáció



Az új norma előző fókuszpontjaiban is látszik, hogy **az új működés erőteljesen épít a technológiai lehetőségekre**, a digitális megoldások áthatják a vállalati működés minden szegmensét: hálózatba kötött technológiai gépek, „felokosított textiltermékek”, online jelenlét és digitális marketing, mobil applikációkon keresztül tartott kapcsolat vevőkkel, valós idejű online térben elérhető adatok és szolgáltatások stb.

A technológiaválasztás egyik fő szempontja az **érin-tésmentesség**, a személyes kapcsolatot helyettesítő megoldások alkalmazása. Ilyen akár az igény szerinti mosodai szolgáltatás elterjedése (angol nevén *on-demand laundry*, amely mobil applikáción keresztül szolgáltatás megrendelést, szállítást és teljesítés nyomon követést és fizetést takar), de ide tartozik mosodai környezeten belül pl. az RFID alapú technológia (automatikus szortírozás, átadás-átvétel stb.) illetve robotikára építő megoldások (automata törülközőhajtogatás konténerből) térnyerése is. Az angol Laundrapp vállalat például nemrég bejelentette, hogy új szakaszba jutott a drón alapú kiszállítás kezdeményezésének tesztelése.

Az alkalmazott digitális megoldások egyik következménye a **nagy mennyiségű, komplex adatsorok** rendelkezésre állása. Ezek elemzése már meghaladja az excel-táblázat alapú lehetőségeket, itt már az ún. *big data* elemzés témáját feszegetjük. Például a mobilapplikációkon keresztül részletes vevői szokásokról van információnk, amelyek elemzésével vevői profilokat lehet felállítani és mind a marketing, mind az árazási stratégiánkat ehhez illeszteni, akár vevőnként is. De pl. a hálózatba kötött mosodai technológia valós idejű adatai révén egy önkiszolgáló mosoda üzemeltetése „egy kávé mellett”, otthonról, mobil telefonról is lehetővé válik a tulajdonos számára.

A járvány hatását a szektor sokáig fogja még érezni, de remélhetően azok az intézkedések lesznek túlsúlyban, amelyek az eddigi kívánatos változásokat erősítik fel, ld. fenntarthatóság, digitalizáció, biztonság. Az új alapokra helyezett, az új normák szerint működő textiltisztítók pedig minden bizonnyal sikeresek lesznek a bővülő piacon is.



Források

Dry-Cleaning And Laundry Services Global Market Report, 2021: COVID 19 Impact and Recovery to 2030

Kanadai piacról: <https://www.cinet-online.com/ptc-corona-stories-from-canada/>

LCN hírek az Észak-Amerikai és angol piacról
WRPS márciusi száma. Technavio elemzések