



Success! Weekly Letter

紹介で入会が増える仕組みをつくる「9つの鍵」



フィットネスクラブやジムの会員一人当たり獲得コスト(CPA)を減らし、安定的に入会者を増やす方法をご存知でしょうか？ その答えは、「紹介入会システム」の構築と運用にあります。単発の「紹介キャンペーン」だけでは継続的な成果は得られません。現場で再現性のある取り組みとして定着させるには、体系的な仕組みが必要です。ここでは、その全体像を「基礎」「推進」「展開」の3ステージに分け、「9つの鍵」として整理します。

【基礎】紹介が生まれる土台を整える3つの鍵

- 1. トップマネジメント:** 紹介入会を経営課題として位置づけ、目標設定や人事評価にも反映させることで、現場の動きを後押しします。現場が動かない背景には、経営側の関心不足があることも一因。
- 2. ブランド・アイデンティティ:** 紹介は信頼から生まれます。理念や強み、魅力や特徴を明確に発信・実践し、会員や協力者から「このクラブなら勧められる」と思ってもらえる土台をつくります。
- 3. 継続第一・入会第二:** 紹介は継続的な満足の結果です。目先の入会より、まずは通い続けたい環境づくりを優先します。

【推進】紹介が自然に生まれる仕組みづくり

- 4. CS(顧客満足):** 紹介はCSの「副産物」。すべての接点で顧客満足度を高めることが、紹介を増やす原動力になります。
- 5. 顧客の声・クチコミ:** 紹介者・入会者の声を掲示やSNSで共有し、他会員の紹介意欲を刺激します。会員の体験と共感の共有が信頼を広めます。
- 6. ワオ体験(WOW 体験):** 思わず誰かに話したくなるような、感動や驚きを生む仕掛けを運営に取り入れます。

【展開】紹介を仕組みとして定着・拡大させる

- 7. 紹介制度・キャンペーン:** 紹介しやすい制度を整え、単発ではなく通年運用を行います。
- 8. 特典・感謝:** 特典だけでなく、感謝の気持ちを形にすることが紹介リピートにつながります。
- 9. 告知活動:** 制度やキャンペーンは、知られてこそ機能します。館内掲示、スタッフの声かけ、SNSやアプリなど、あらゆる接点で情報発信を強化しましょう。

会員が満足しているかどうかは、究極的には「紹介入会率」(総会員に対する紹介入会者の割合)に表れます。当社の調査では、紹介入会率が1%未満にとどまっている企業や施設が大半ですが、中には1.5%以上を維持しているところもあります。紹介入会率が2%を超えるほどになれば、会員獲得に関わるコストは大幅に削減でき、在籍会員数や収益性も向上します。その実現には、先にご紹介した「9つの鍵」の実践が不可欠です。

本日も最後までお読み頂きありがとうございます。それでは次号をお楽しみに！



会員制健康ビジネスコンサルタント。ウェルネスビズ株式会社代表取締役。東京都出身。イオンで22年間、フィットネスと小売事業の現場および本社で様々な職種に従事した後、2007年に同社を退社。同年、会員制健康ビジネス領域で事業展開する中小・ベンチャー企業の経営不安を丸ごとサポートするコンサルティング会社を設立。会員数拡大、客単価向上、継続月数増を掛け合わせた「儲かる事業構築の仕組み」導入により、全国各地に高収益企業を多数生み出している。現在は、コンサルティング、講演、セミナー、執筆活動等を行っている。

お問い合わせ先

ウェルネスビズ株式会社

お問い合わせ先: <https://www.wellness-biz.jp/contact>

会社URL : <https://www.wellness-biz.jp>

TEL: 03-4530-6263

FAX: 03-3562-7822

〒104-0061

東京都中央区銀座1-3-3

G1ビル7階 1180号

免責事項

このニュースレターで提供された情報およびアドバイスによって起きた問題に関しては一切、当方やライターに責任や義務は発生しません。ここでの情報や助言を参考にした判断は、当然ですが、すべて読者の責任において行ってください。