



Success! Weekly Letter

選ばれるクラブやジムはなぜ成果を出し続けられるのか



経営不振に陥るフィットネスクラブやジムには共通点があります。それは「成果が出る仕組みが存在しない」ことです。どれほど優れた経営トップや有能なスタッフがいても、仕組みがなければ成果はバラつき、顧客満足も安定しません。

逆に、優れた仕組みを持つ企業は、平均的な人材でも成果を出し続けられます。**経営再建の第一歩は、「個人の力だけに依存せず、組織として成果を生み出す仕組みをつくること」**なのです。たとえば、航空会社で行われている次の仕組み。

先日、飛行機に乗ったとき、CA(キャビン・アテンダント)が「今日は富士山がきれいに見えますよ」と一言添えてくれました。ほんの数秒の会話でも心が和み、距離が縮まったように感じました。

こうした短い声かけは「スポット・カンバセーション」と呼ばれる仕組みのひとつで、乗客の印象を良くします。クラブやジムの現場でも、受付や館内でのさりげない声かけが会員満足度を大きく左右したりします。

特に感心するのは航空会社のチームワークです。パイロットや CA は毎回違うメンバーですが、必ず「プリ・ブリーフィング(事前打ち合わせ)」と「デ・ブリーフィング(振り返り)」を行う仕組みがあるため、短時間の共有でも一貫性を保てます。

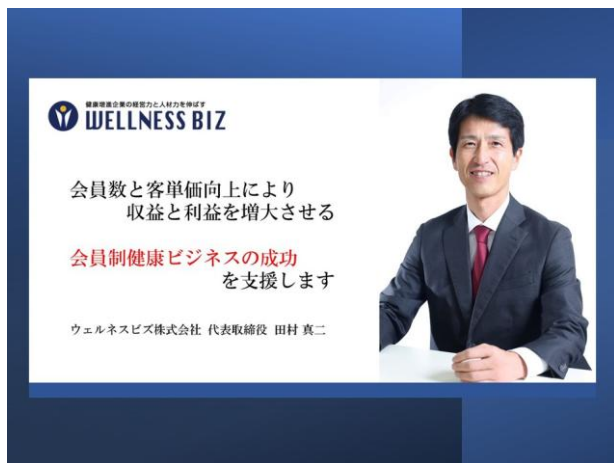
一方、多くのクラブやジムでは情報共有が不十分のまま業務に入り、「キャンペーン内容がスタッフに伝わっていない」「会員対応に差がある」といった事態が起こります。小さな不一致が積み重なり、不満や退会につながるのです。経営不振のところほど、この基本の仕組みが欠けています。

さらに航空会社は不測の事態にも備え、「オルタネート(代替空港)」を必ず設定しています。だからこそ突然の悪天候にも冷静に対応できるのです。同じようにクラブやジムも、「スタッフ欠勤」「キャンペーン不振」などに備えた代替策を準備しておけば、混乱の多くは未然に防げるでしょう。

結局、経営不振から抜け出すには「成果が出る仕組みづくりと実践」が不可欠なのです。そして重要なのは、**仕組みは一度作って終わりではなく、常に改善を続けられる仕組みを組織に埋め込めるかどうか**。これこそが、「低迷するか選ばれるか」を分ける決定的な差になるのです。

成果が出る仕組みづくりと実践、そして改善の積み重ねこそが、選ばれるクラブやジムへの最短距離。それができれば未来は必ず切り拓けます。

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。