



Success! Weekly Letter

紹介が増えるクラブと増えないクラブ、その決定的な差とは？



「全社的に魅力ある店舗づくりが急務と気づきました」「入会獲得の最大の武器となるようなシステム設計、準備から取り組んでいきます」「このセミナーに参加して実行しなければ、会社の将来はないと思いました」。これらは、私のセミナー「紹介入会実践講座」に参加された方々の声の一部です。

あらゆるビジネスにおいて、紹介・口コミ・レビューほど強力な宣伝媒体はありません。フィットネス業界でも、多くの企業で「これからは紹介入会だ」「SNS を強化しよう」と声が上がりますが、実際に“何から始めればよいのか”を理解している企業は多くはありません。私が 10 年以上開催してきた紹介入会セミナーでも、参加企業の9割は体系的な仕組みを持っていないのが現状です。

紹介入会を増やす第一歩は、“今の会員がどれだけ満足し、誰かに勧めたいと思っているか”を知ることです。その手がかりとなるのが NPS (ネット・プロモーター・スコア)。NPS を測れば、満足度の裏にある“紹介したくなる理由”が見えてきます。まずはデータで現状を“見える化”することです。

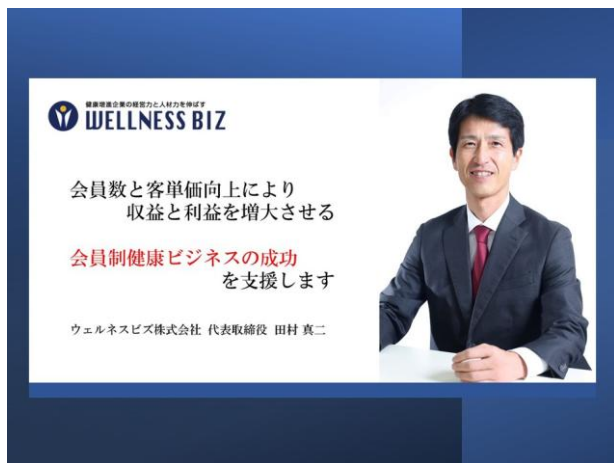
たとえば、こんな質問をしてみてください。「この施設 (クラブやジム) を家族や友人・知人にどの程度すすめたいと思いますか？ (0~10 点)」。アンケートでもメールや LINE でも構いません。

返ってきた数字が0~6なら不満を抱えているサイン。7~8なら「嫌いじゃないけれど、まだ人にはすすめない」段階。そして9~10なら、“この施設を誰かに紹介したい”という気持ちを持っている可能性が高い。そうした会員は、まさに“紹介見込み客”です。リスト化してフォローし、紹介行動を促す仕組みを整えることがポイントです。

ところが、紹介入会が少ない施設では、この9~10 をつけてくれた会員を放置しているケースも少なくありません。せっかくの紹介チャンスを見逃し、みすみす成果を逃してしまっているのです。紹介が生まれるクラブは、この“気づきと行動の早さ”が違います。9~10 をつけてくれた会員に「ありがとうございます。もしお知り合いで健康づくりに興味がある方がいれば、ぜひご紹介ください」と一言添える。たったそれだけで紹介のきっかけは生まれます。多くのクラブでは NPS を測るだけで、“あと一歩の声かけ”を逃してしまっているのです。

紹介を仕組み化すると聞くと難しく聞こえますが、実は“気づいた瞬間に動ける体制”こそが本当の仕組みづくり。スタッフの気づきと声かけが積み重なれば、紹介は「特別なキャンペーン」ではなく「日常の文化」として根づいていきます。

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。