

開業5年でようやく気づいた

ジム経営を続けるコツ

早田航 Wataru Souda

株式会社9-WAVES代表取締役
大分大学教育学部在学中にアルバイトとしてパーソナルトレーナーに。2014年大学4年生で大分市にパーソナルトレーニングスタジオ Navigate を開設。2016年大分大学医学系研究科に進学。2017年フィジカルトレーナー協会認定委員として資格制度の策定に携わる。資格にACSM-HFI、健康運動指導士、健康心理士など。



気づきを与えること

先日新しくアルバイトスタッフが入った。彼はサッカーが好きでアメリカでプロ選手として活動するために半年間アメリカへ行っていたそうだ。しかし、そこで思うようにパフォーマンスを発揮できなかったようで、3歳から始めたサッカー人生も夢半ばで選手としての活動にピリオドを打つという。勿体無い気もするが、悩んだ末の決断だろうから私が何を言っても仕方がない。

抱えてきた悩みだそう。ということ、その瞬間、私たちはプロ選手を目指すアスリートとトレーナーの関係になった。たったそれだけの気づきがあっただけで、人生の決断が左右されるとは驚きである。その後、彼は会う度に目が変わり、言葉は覇気を帯び、エネルギーが湧き上がってきている。なんとも幸せな瞬間に立ち会えたものだと思いつつも、私はある種の怖さを感じた。トレーナーはクライアントの要望に応えることが仕事でありながらも、気づきを与えて、新たなワクワク感も提供することが必要なのだ」と心を改めた。

ワクワク感

パーソナルトレーニングを受ける人は、自分がどう変わるのかわかっていない人が多くいる。「ダイエットしたい」と感じている人は自分が走れるようになるとは思っていないかもしれない。「腰痛を治したい」と思っている人は、まさか、昔行っていたテニスがもう一度できるようになるとは思っていないかもしれない。パーソナルトレーニングはその新たな気づきを与えられることに価値があると思う。指導者はその気づきを与えるタイミングを逃さずズバツと言おう。その瞬間に与えたワクワク感がクライアントの継続に繋がると思う。

その気持ちを高めることこそが、私が「今」思っているジム経営を続けるコツだ。

マーケティング思考を養う 顧客創造のヒント vol.23

Profile 伊藤友紀

(株)フィットネシス代表取締役社長。プロサッカー選手を目指すも挫折、フィットネス業界ではトレーナーやマネージャーを経験し、開業集客などを多数担当。現在はクラブ運営と収益改善のコンサルティングを実施。得意分野はマーケティングとマネジメント。



皆さま、こんにちは。いつもながら事例を交えつつ、顧客創造につながるキーワードを取りあげます。今月のキーワードは「根本解決」で、取り上げる事例は家1棟をまるごと整理収納のサポートをするサービスです。こちらは1級建築士で2児の母でもある方が個人事業主として手掛けているもので、内容としては単に部屋を片付けたり、収納を設けて整理するといったことではなく、ストレスを減らして生活の質を高めるような整理術を提案して、顧客自身で片付けができるようにしていくことがポイントです。そのため家を訪ねて生活スタイルをヒアリングするところからサービスが始まると言えます。既存の配置や収納に自分を合わせるのではなく、自分の生活に合わせて使いやすい方法、片付け仕組みを、といった考え方を信条にしているようです。事業主の方はもともとリフォーム会社で仕事をしており、その当時に多くの顧客が「収納

を増やしたい」との要望があったことから、こうしたサービスを始めたという経緯です。率直にこれは需要があるサービスだと思っています。日本はそもそも家が狭いし、住居に占める収納の比率も小さいのが現状ですが、それに加えて昨今は流行サイクルの短縮化が顕著になっています。その前提で消費が繰り返されていけば必然的にモノが収まりきらない、といった状況にいたります。それゆえに多くの人々がリフォームなどで収納スペースの拡張を希望するのは頷けることです。そうやって収納スペースが広くなれば、いまあるモノが収まるようにはなりますが、実はこれが一時的なものに留まってしまう。なぜなら、生活スタイルは従来のままだから、一定の年数が経過すれば、かつてと同じようにモノがあふれてきます。収納スペースを広げれば、広げた分だけモノが増えていく格好で、そのライフスタイル、生活に対する考え方を変

えない限り、根本的な解決には至らないのがこの整理事情だと言えます。それだけに顧客自身で片付けができるようにしたり、生活スタイルに沿った収納を施して、根本的な解決に結び付けようとするアプローチが必要につながっている面はあるのだと思います。

翻ってフィットネス業界に目を向けると、一般生活者を取り巻く環境は運動不足になりがち、パソコン作業が多くて肩こりや腰痛にもなりやすい、食の面でも太りやすい前提は揃っています。そうした際に対処療法的な方法論は世の中に数多くありますが、根本解決ができるようなアプローチは少ないのが実情でしょう。フィットネスクラブとしては各種ニーズに対する良好な受け皿となるような、根本解決のアプローチを掘り下げていけば顧客支持も広がっていくことと思います。