

Opinion

From Networker

業界の危機を痛切に感じる遠藤氏による「業再発論」の後半。「楽しいフィットネス」って何のこと？、入会金100%OFFキャンペーンの見直し、本当に必要なインストラクターの人物像、などの点に触れる。辛辣だが、的を射た指摘も多い。読者はどのようにお考えになるだろうか？

業界再発論 下

遠藤一佳 小田急フィットネスクラブ エクスパス スーパーバイザー (32歳)

その5 「娯楽性」 楽しいフィットネスの再考

最初にお断りしておきますが、私は「楽しいフィットネス」の重要性やフィットネスクラブ活動における娯楽性の重要性の認識においては人後に落ちないつもりでいます。私が失望するのは、不勉強な方、または無責任な業界マスコミに限って、「楽しくなければ続かない」「健康という前に楽しさが必要」などと言っていることに対してです。

では、お聞きしたいのですが、楽しいフィットネスとは何ですか？ 例えば、プロ野球において楽しい野球とは何ですか？ 選手のキャラクター？ 派手なプレー？ 勝つこと？ 球場のアトラクション？ そもそも楽しいというのは十人十色の価値観でしょう。「フィットネスは楽しくなきゃ」とは言うものの、具体策を示せない関係者はファンの立場で無責任なことを言っているのと同じことなのです。

楽しいフィットネスについて考える前に、まず「スポーツを楽しむ」という感覚が国民に根づいていないとの前提に立つことが必要なのではないでしょうか。その前提を無視して「楽しいフィットネス」を前出しにしたところで、それは元々運動好きな人にしか響きません。普遍的なようで全くそうではないわけです。その上で、

フィットネスにおける楽しさを考えると、健康管理や体力づくりといったフィットネスの中核部分に、いかに娯楽性を加味しながら本人を興味づかせるかということが大切となってくるのが分かります。これは子供に勉強を教えるとき、興味づかせるために絵を使ったり、話し方に気をつけたりといった工夫をするのと同じテクニックを指します。この結果として、

・運動（フィットネス）後に感じる爽快感
・フィットネスの必要性を理解し、その上で身体的、心理的効果を確認したときに感じる満足感

を本人に継続的に感じさせることができるかどうかといったことが、「楽しいフィットネス」実現の基本的な判断基準となるべきだと思います。つまり、楽しいという感覚は後からついてくるものであって、まず初めにあるものではないのです。この実現にあたっては、インストラクターの人柄、知識、経験などのプロフェッショナルな力量をはじめとするソフトの充実が欠かせないのです。ソフトの欠落をほったらかしにしたまま、イベントで楽しい、サークルで楽しい、ハイテクマシンで楽しいとか言っている、それはその場しのぎにしかならないと思います。もっと気づかなくてはならないことがあるはずなのです。

その6 「販促活動」

100%OFFが当たり前の入会キャンペーンの見直し

私は一気にお金をかけて、大量に入会させ、その結果大量の退会者を出すという販促活動にはかなり疑問を感じます。ソフト面の充実には尽力すれば、100%OFFなどする必要がなくなるはずだと思います。と言うと、「そんなことは分かっている。それは理想論じゃないか」という声が聞こえてきそうです。しかし、そう言えるのでしょうか。

先日も私の知人3名が別々のフィットネスクラブを退会しました。その理由は、

- ・つまらない。でもまたキャンペーンでタダで入れるからいい
- ・言われた通りしているが効果がでない
- ・丁寧なのは最初だけで後はほったらかし
- ・聞いてもきちんとした答えが返ってこないアルバイトには教わりたくない
- ・インストラクターによって言うことが違う

といったもの。これが現状なのです。私が疑問を感じるのは100%OFFの是非というよりは、このように定着を軽視したまま100%OFFを続け、それを指摘しても問題視しない姿勢です。よく、タマゴが先かニワトリが先かという話になるのですが、そうではなくて、私はソフト面を充実させる努力というのは後とか先ではないフィットネスクラブの最低の使命だと思っております。ソフト面の充実というのは飲食店で言えば味です。味を良くしようとする努力や味のバリエーションを広げようとする努力を怠るのならば、遅かれ早かれ陳腐化、退廃化は免れ得ないでしょう。やることはいくらでもあります。かく言う私なども、今やるが多すぎて手つかずの状態です。その間に退会していくお客さまには申し訳ないと思うのですが、整理できるまで2～3年はどうしてもかかってしまうそうです。とりあえず入会者を定着させると

- ・まず、ソフト要素（人材、接客、プログラム、サービス）を1つ1つ厳しくチェックする……（品質チェック）
- ・施設の用意するプログラムの上にお客さまを自然に乘せてあげる工夫をする……（認知と工夫）
- ・フィットネスそのものの必要性を分かりやすく理解させる工夫をする……（理解）
- ・お客さまの願望、要望に対し、身体的、精神的効果を確認してもらうことに尽力する……（効果）
- ・定期的に個対応のフォローを十分に行う……（フォロー）

などがワンセットで必要で、これをクラブのシステムとして完全に整備し、その下でスタッフが熱いフィットネスマインドを持って働ける環境を整備する必要があるのです。そして同時に、同じ電車のマド上広告でも大学がやっているような見学推進、無料セミナーの案内といった地道な啓発活動を重視することです。大学は学生を集めるのに入学金OFFの大画面の広告など打ちません。社会的認知度等様々なことに大きな差があるとはいえ、参考にすべきやり方と私は思っています。

その7 「インストラクター」 インストラクターの意味

現在は、ほとんどのクラブでインストラクターの幹部に対する不満が渦巻いているといっているでしょう。知らぬは幹部だけなのです。インストラクターの幹部に対する代表的な批判、例えば「理解力がない」、「知らないのに口をだす」などはたいてい当たっているとは思いますが、それを言う前にインストラクター側ももっと意識を変えなければいけません。

例えば「時間にルーズ」、「公の場に平気で私服で来る」、「名刺のだし方も知らない」、「夕方に「おはようございます」などといったインストラクターの常識は一般社会の非常識です。このようなことすら不十分ですから、当然、政治、経済、国際情勢などにも無関心、社会人としての経営感覚、コスト意識、リーダーシップなども

磨いていません。こうなると論理的思考などは望むべくもありませんから、話の内容が感情的で子供っぽくもなります。文句を言う前にこのような感覚から脱する必要があるのであるのです。

インストラクターには自分たちの将来の利益確保（社会的地位、給与、やりがい、名誉といったトータルな利益の意）に対する危機感が欠落しています。フィットネスインストラクターという仕事はもっと誉れ高き職業なはずで、高齢化社会、国民医療費負担増、厚生年金受給年齢繰上げ等の時代に重要な役割を果たす社会的価値の高い仕事です。それなのに、高血圧も知らない、動脈硬化の危険因子も知らない、心室細動も知らない、煙草も吸いません、等々。20代も半ばで先生、先生と持ち上げられては後は落ちる一方です。このようなことは自分たちの将来の利益には適わないことを強く自覚するべきです。

今後必要とされるインストラクターとは、基本的要件として明るく礼儀正しい人柄、一般教養、この仕事への熱意、スポーツセンスの4点を兼ね備えることを前提として、フィットネス、つまり健康管理と体力づくりに関するトータルな知識を有し（血液分析の基本値と心電図の読解くらいは最低条件）、自らスポーツを欠かさず力強いからだを保持する者です。また、そうでなければならないのです。これからは、各クラブともにこの基準で採用（教育）をしてほしいと思います。そして、そのようなインストラクターをクラブの顔にしてほしいと思います。この考えでいけば、「この仕事はサービス業だから、第一印象や外見が大事だ」とばかりに、バドミントンをやらせたら空振りするような運動音痴の採用や、逆に運動能力だけが高い者の採用、それに技術分野中心でフィットネスインストラクターとしての知識と自覚に欠ける者（例えば、水泳を教えるのはうまいけど、煙草をスパスパ吸うような人）の採用といった愚行はなくなります。実際に「この仕事はサービス業ですから」といった程度の認識のマネジャークラスも多いのが事実ですが、それだけでは困るのです。

重複するようですが、この仕事には（イ

リーダーからの意見

ンストラクターに限らず）一般教養・専門知識・運動センス・サービス業向性が求められるのです。そのための基本的な行動指針としては何度も言った通り、フィットネスクラブという「商品」の本質的価値を、既成の価値観にとらわれずに、自分の頭で根本から捉え直すこと、そしてそこから新たに事業設計を考えることです。そのためには専門書や文献に目を通すことから始めるのも良いでしょう。また、徹底的にからだを鍛え上げることから始めても良いと思います。私生活の部分では、公私の区別を明確にして、業界以外の人と積極的に交流することも大切です。そして、幅広い教養と論理的思考を身につけることが求められます。その上で業界の慣行を疑ってかかれば、おかしいことがたくさんあることに気づくはずで、

おわりに

これまでの内容を見て「カチン」ときている方、もしくはモロに該当している方は、これまで業界を駄目にしてきたか、もはや役割を終えている方です。それでも多くの既得権者の方々は私の指摘には耳を貸さないでしょうし、無視し続けることでしょう。逆に、私とほぼ同意見の方々は必ず業界にたくさんいるはずで、残念ながら様々な事情で表だって言えないだけなのです。私にしても、多くの既得権に物申すことは楽なことではありません。しかし、業界再発にはこれまで指摘してきた事項の断行が最低不可欠なのです。

業界は体質を根本から変える必要に迫られています。このようなことの断行は実際はなかなかむづかしい事情も分からないではありませんが、だからこそ、同志の方々にはこれらのことを信条とする姿勢を堅持して欲しいと思うのです。1人1人ができることから、身の廻りのおかしなことを戦っていくことを心掛けようではないですか。今、打たれている杭が希望を捨てずに踏ん張り、底力を蓄えることが業界再発の重要な鍵になるのですから。頑張りましょう！