

Biz Trainer

現場トレーナーの戦力化

株式会社フィットネスビズ代表取締役 CEO、遠藤一佳氏が本年より新しいテーマに取り組む。現場トレーナーを戦力化するために、現在の問題点、そしてそれに対する解決策を提案する。そして、これからの時代は“専門”以外の能力も養う必要があることを述べる。

遠藤一佳

株式会社フィットネスビズ 代表取締役 CEO



profile

◆えんどう・かずよし
(株)フィットネスビズ 代表取締役 CEO
1964年9月1日、東京都出身、日本大学文理学部体育学卒。
(財)三養養和会、小田急電鉄(株)、(株)ルネサンス、(株)ワークアウトワールド・ジャパンで、トレーナー、企業フィットネス、SV、副支配人、支配人、営業部長、営業本部長、役員を歴任後、2007年6月にフィットネスビズを設立。2008年度は富士アスレティック&ビジネス専門学校「パーソナルトレーナー学科」で講師も務める。新店の開業集客、既存店のリノベーション再生、マネジメント導入による収益改善、およびリーダー養成など、クラブの経営、運営に必要なトータルな内容について幅広い実績とノウハウを持つ。
★フィットネスビズのホームページ：<http://www.fitness-biz.net>
★成長を目指すリーダー必読のメルマガ「フィットネスビズ通信」の無料登録も上記ホームページから！
★毎日更新中のブログ！「人生をやるう！」：<http://fitbiz01.exblog.jp/>
★E-mail：endoh@fitness-biz.net

現場トレーナーが克服すべき課題

こんにちは。遠藤です。本年もよろしくお願いたします。2012年は「現場トレーナーの戦力化」をテーマに選定しました。その理由は単純明快で、「現場トレーナーがビジネスリーダーとして戦力化されない限り、フィットネス業界がよくなっていくことはないから」です。

すっかりマネジメント色のイメージで見られることが多くなった私ですが、もともとはジムトレーナーです。最近メルマガなどの自社媒体を通じ「トレーナー時代の私」を公開しているのですが、非常に新鮮に映るようです。私はジムトレーナーから副支配人、支配人、営業部長、営業本部長、役員、社長と一段ずつキャリアをつくってきました。その私から見ると、多くの企業で「現場トレーナー」の方向性が間違っていると思います。「現場トレーナー」を十分に戦力化できていないのです。私は適切な教育をすれば、もっと彼ら彼女らを成長させていく余地があると思います。経営陣、および教育担当者は、昨今の「パーソナルトレーナーブーム」にも、もっと問題意識をもつべきです。私は現在のような状況が続くなら、日本のフィットネスクラブから「パーソナルトレーナー」などなくともいいとさえ思っています。目先の活動や小さな名誉欲に踊らされるような人材を生み出すのではなく、もっと地道に経験を積み、能力を磨き、フィットネス業界に貢献できる「現場トレーナー」をつくるべきなのです。

私は「現場トレーナーを戦力化する

ための課題」は大きく以下の5点だと思っています。

- ・一般常識が欠落した「社会人力」
- ・トレーニングに偏った「専門能力」
- ・パーソナルに特化し過ぎて、クラブ全体のお客さま継続率を向上させることができない「指導力」
- ・クラブ運営を数字で語ることができない「マネジメント力」
- ・サプリメント1つ売ることができない「セールス力」

本連載ではこれから毎回1テーマを選定し、「各企業の担当者は何をすべきか」について、私なりの解決策を示していきたいと思つています。それぞれのテーマについて、私が質問をします。できている場合は(以下の質問1、2に)チェックを入れてください。続けて、「なぜ、それが必要か」、「具体的解決法は何か」について説明します。なお、「現場トレーナー」のところは「社員」に置き換えていただいても結構です。初回は「人」としての基本である「社会人力」、なかでも根幹となる「見た目」と「知力」を取り上げます。フィットネス業界はトレーニング重視、レッスン重視でこの2点を軽視しすぎており、そのことが業界全体の質を下げることに間違いなくつながっています。

<質問1>

「現場トレーナー」の「見た目」について要件を明確化している

「見た目(印象)」というのは、挨拶、表情、態度、話し方、身だしなみ、体型の6要素で決まると私は考えています。例えば、恰幅がよく坊主頭の人が、

黒いスーツを着て、金の時計をしていたらどう思うでしょうか。「この人は銀行員だ」とは誰も思わないでしょう。仮に銀行員だったとしても、この人に「プロ意識」は皆無です。なぜなら、「相手からどう見えているか」がまったくわかっていないからです。残念ながら、現場トレーナーのなかにも同様の感覚の人がたくさんいます。茶髪や格闘家のような髪型をすることを「個性」と勘違いしているようですが、「個性」というのは「相手のため」になって初めて成立するものです。このようなことは世間一般から見れば単純に「常識外れ」に過ぎず、多くの方々に不快感や違和感を与えます。これを(「個性」ではなく)「我がまま」というのです。彼ら彼女らの多くはそのことをわかっていません。わかっていないので、教えなければ事態は悪化するばかりです。ここが、見た目を規定すべき最大のポイントです。では、これらを解決するにはどうしたらいいのでしょうか？

最も大切な方向性は「強制力」をかけることです。「強制力」というと拒絶する方も多いかもしれませんが、常識的なことができないのであれば、まずは「ルール」で縛り、できるようになった人から規制を外していくというのが正しい手法です。

例えば、「身だしなみ」に問題があるなら、出勤時にネクタイ着用の上着出勤を義務付けし、勤務中の身だしなみを厳しく規定することです。髪の毛の色、名札の位置、ソックスの色と長さなどを細かすぎくらいに徹底して丁度よいのです。ちなみに、私は社員には茶髪はもちろん、坊主頭も髭も禁止しています。そういったことが接客上、必要でないだけでなく、彼らの成長過程における「考え方」を形成するうえで何もプラスにならないと考えているからです。

そのほかに「見た目」に関連した事柄を挙げれば「話し方」があります。「フィットネスクラブ」という商品は「現場トレーナー(スタッフ)」の口を介して、サービスが提供されています。したがって「話し方」を指導教育する

ことはとても重要です。にも関わらず、現場では、流行り言葉・短縮言葉・早口・声が小さい(語尾が聞こえない)などが氾濫しています。この解決法は「理想的な話し方」と「禁止事項」の両面においてルールを定め、それを都度、指摘し続けていくことです。マナー研修などでは「理想的な話し方」を中心に教えるケースが大半ですが、これでは「やってはいけないこと」が理解できません。特に初期は前述したような好ましくない話し方について「この言葉はダメだ」と具体的に教えていくほうが効果的です。

<質問2>

「現場トレーナー」に具体的な勉強を課している

誠に情けないことですが、現場トレーナーのなかで、毎日新聞を読み、最低週に一冊程度の読書をしている人はごく一部だと思います。こういうことで「知力」が身に付くことはあり得ません。最近も「日本の総理の名前を知らない社員トレーナー」という人に会ったのですが、なぜこのような無知で平気なのでしょう？なぜこのような無知で「現場トレーナー」が務まるのでしょうか？その答えは簡単です。「無知の人間」を起用する会社、それでもやっていける風土が社内存在するからです。経営陣、および教育担当者は「この企業風土」こそ叩き壊していかなければなりません。

言語量と思考力の重要性

解決法は、大量の文字を読ませ、大量の文章を書いてもらうことです。具体的には、新聞記事の「政治面、経済面、社会面」から気になった内容の感想を毎日、数行でいいので書いてもらうことと、日々の600～800字程度の業務報告。そして、毎週1冊の読書論文です。業務報告は数字の記載は一切必要ありません。「今日はどういうことに取り組み、こういう取り組みを実行し、結果はこうだったので、明日はこうする」ということを毎日書いてもら

うのです。読書論文も毎週1冊を指定し、起承転結をつけた「小論文」を完成させてもらいます。

このくらいは学生でもやっています。社員の知力を高めなければ最低でもこの位の勉強を義務付ける必要があります。「(本の費用は会社経費にすべきだ」と主張してくる「依存型社員」が現れた場合は、「ならば、今週はリーダーシップというテーマなので、近所の図書館で好きなものを借りてきてください」と言ってください。これらのすべてに対し、上司は添削して「フィードバック」することが必要です。前号でも記しましたが、人間は自分の知っている「言語と論理」でしか行動できません。ということは「言語量と思考力」を磨かない限り、「一人前の社会人」にはなりません。こういった企業風土を構築しながら、努力をしない「人罪」は役職から外し、給料も下げていくべきなのです。会社は努力しない人間に「そこそこの生活」を提供する必要はありません。もし「社員全員を保護するのが会社の責任だ」というのであれば、自社の「人材難」を二度と嘆かないことだと思います。私たちが「お客さま」になっていただいているのは「一般社会人」の方々なのです。それがわかれば「お客さまが話題にすること」について勉強するのは当たり前のことです。こういう状態を放置しているのに、「会員数が増えた」とか「減った」とかの議論しているのは、実におかしなことだと思います。

まずは「常識」から磨こう

今回のテーマは取り上げるのを躊躇ったほどに「基本中の基本」のことです。しかし、現実には「できていない」のです。当業界の社員教育は「甘すぎる」と思います。「一般常識」が欠落した状態で「トレーナーの戦力化」は図れません。そのためにも企業内に「規律」という「背骨」を通すことが欠かせません。該当している企業は「何かひとつからでも」取り入れることをお勧めいたします。できることから始めてください！