

フィットネスビズ兄 に訊け! 現場たたき上げ

Profile 遠藤一佳

(株)フィットネスビズ 代表取締役CEO
大手、ベンチャー等で、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月に独立。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」で講師を務める。ブログ「勇気のカ」、メルマガ「L & M大学」好評執筆中! URL: <http://www.fitness-biz.net>



Q 今回のお悩み内容

ジムトレーナーです。私はひとりのお客さまのお話を親身にお聞きするあまり、特定の方との接客時間が長くなってしまいます。そのことを上司から注意されるのですが、納得がいきません。私が間違っているのでしょうか。

A 現場たたき上げの 遠藤からのアドバイス

はい、間違っていると思います。
この主張は昔から存在し続ける、実に身勝手な未熟な議論だと思います。
館内に「その方、1名」しかいないのであ

れば、それでもよいでしょう。

でも、そうではないはずです。

「親身になってお聞きするあまり」なんて言っていますが、他の大勢のお客さまの「親身になってさしあげる必要」はないのですか? 「お役に立つ必要」はないのですか?

このことを逆から言えば、「1名の方」のお役にしか立っていないということです。「サービス業」とはそういう価値観が求められる仕事ではないのです。飲食店でスタッフが他のテーブルのメニューもとらずに、特定のお客さまと話し込んでいたらどう思いますか?

それでも「自分が正しい」と思うのであれば、性格上、この仕事に向いていないので職を代えた方がいいと思います。このことは多くのパーソナルトレーナーも同じです。自分の顧

客だけに一生懸命で、多くの方々のお役に立っていない。フリーの人間に至っては、自分の顧客以外に挨拶すらしない者もいます。

「パーソナルトレーナー推進派」の方々には、まずこういう非常識なことから何とかしてほしいと思いますね。

話戻って、誤解のないように付け加えておけば、接客を画一的に切り上げるのが「正」ということではありません。必要ならば、場所を代えるとか、別途カウンセリングを行うなど、クラブの方向性の中で対応すればいいのです。

仕事というのは、お客さま全体、会社、個人の三者が幸せに向かうものです。そう考えれば、自身の主張が如何に間違っているかわかると思います。