

# 経営理念の徹底と実践で 新形態の価値あるサービスを創出

## 親しみある会話の中で 顧客ニーズと健康状態を把握

北海道を中心に13カ所のフィットネスクラブを運営する株式会社ソプラティコ。これまで同社のような総合フィットネスクラブは施設整備の充実が経営の基本とされてきた。

しかし、市場の拡大に伴い、利用者層が広がるに連れて顧客ニーズも変化・多様化し、近年では施設整備の充実だけでは顧客の満足を得られず、閉店も目立つ。そうした経営環境下において、同社はフィットネス事業のみならず、イベントの企画・進行を行なうエンターテインメント事業や子供の発育に必要な動きを楽しみながら習得できる託児機能も備えたキッズパーク事業も行なっている。

また介護施設と融合し予防介護に取り組むなど新たな形態のサービスを展開しており、子育て世代、高齢者か

らも高い評価を得ている。評価は数字に反映されており、業界平均の会員退会率が月3～5%であるのに対し、同社は同1%程度を維持している。

クラブを訪れると、まずホテルのような内装に驚かされる。迎えてくれるフロントスタッフのあいさつはすがすがしい。彼らとの会話を目当てに来店する顧客も多く、そのままスタッフと話し込んでしまう顧客も少なくない。また、インストラクターも、担当レッスンをこなすだけでなく、「地域の高齢者を元気にしたい。いざという時に体が動く高齢者であってほしい」「人と人のつながりを強くして、人の輪を大きくしていきたい」など、それぞれが強い使命感を持って仕事にあたっている。

同社のクラブでは、インストラクターが顧客にとってよりよいプログラムを常に模索し、企画から実行まで責任を持って行なう。こうした運動プログラムと指導力は行政にも認められ、小樽市

からは介護予防普及啓発事業を委託されている。

さらに、クラブ内にはカフェ・レストランが併設されているが、興味深いことに、インストラクターやフロントスタッフが交代で接客を担当する。これには、スタッフのコミュニケーション力を磨く他にも、レッスンではつかみにくい顧客の本音を聞く狙いがある。さまざまな機会を活用し、社員は顧客一人一人のニーズや健康状態を把握するよう努めている。

## 考え方の基盤は 「ソプラティコマインド」

同社社員の姿勢の根本には、「ソプラティコマインド」と呼ばれる経営理念・行動規範がある。「心身の健康をテーマとして、感動と喜び、そして“やすらぎ”を提供する」。この理念は、「Safety（安全性）」「Courtesy



ダンスの発表イベント。力強く踊る姿やインストラクターと喜びを分かち合う姿を見て、多くの親が感動し涙を流す。



毎月の個人目標や反省を共有する毎朝の朝礼。ソプラティコマインドに基づいた目標を設定し改善を行なう。

(礼儀正しさ)「Service(サービス)」「Efficiency(効率)」の4つの行動規範に落とし込まれ、さらに「お客様の求めているものを知り、すぐに与えていますか?」「積極的にフレンドリーを実施していますか?」など、より分かりやすく表現されている。「創業時、スキル偏重の教育で社員からの反発を受け、教育方法に悩んだ時期がありました。どうすればよいかとさまざまな書籍で研究し、行き着いた答えが、『考え方に重きを置いた教育』であり、考え方の核として作られたのが、ソプラティコマインドです」と、代表取締役である大場隆志氏は語る。

実際、同社の教育は、会社の存在意義や仕事上の優先順位、管理者としての在り方、人格形成や家族との関係の在り方まで「考え方」が大半だ。それに基づき、朝礼と終礼では、社員一人一人が毎月設定する目標に対して、日々の反省と改善を行なっている。ま



子供が思いっきり遊べ、保育士資格保有者が常駐することで託児機能も備えた「キッズパーク」を併設させたフィットネスクラブ。社員のアイデアをもとに実現した施設の一つ。

た、施設ごとに全社員が集まる月1回のミーティングでは、大場氏自らソプラティコマインドについて、事例を交えて語る機会を設けている。

こうした取り組みの結果、職種・役職にかかわらず、経営理念・行動規範が全社員に深く浸透し、社員は自分の言葉でソプラティコマインドを語るようになった。「人生が好転した。こういった考え方に出会わなかったら現在のようないい人生は送れなかった」との声も聞かれた。

## 職場環境と独自のルールが 経営理念の土台に

ソプラティコマインドは商品開発にも見ることができる。「人がいるから仕事がある」ととらえ、社員の夢や得意なことを引き出し、そこから事業へと発展させているのだ。キッズパークや託児施設を取りそろえたフィットネス施設、プ

ロのバックダンサーを目指せるスクールの運営、子育て支援体操がその例だ。また、社員は自ら考えた企画案を大場氏に直接提案できる。同氏のアドバイスを得てスタッフが協力して作り上げる過程は、高いモチベーションと共に、顧客にとって価値あるサービスを創出している。

同社の活気ある土壌は、多様な仕組みが支えている。日頃の感謝を伝えるサンキューカード、ベストインストラクター・ベストインプレッションなどの表彰制度などがある。また、コミュニケーションが感情的にならぬよう、全員が互いに「さんづけ・敬語」とするルールもある。もちろん大場氏もこのルールを守っており、新入社員に対しても敬語を使う。

経営者がソプラティコマインドを率先する姿勢は、社員との信頼関係の礎であり、社員が自信を持って行動できる安心感も育んでいる。



ホテルのような小樽店のフロント。フロントスタッフが笑顔と気持ちのよいあいさつで迎えてくれる。



同社の強みの一つにインストラクターが、カフェやレストランのスタッフとして顧客接点を強化していることが挙げられる。

### 会社概要

- ・法人名：株式会社ソプラティコ
- ・代表者：大場 隆志 代表取締役
- ・所在地：北海道小樽市花園4-17-3
- ・設立年月：2004年12月
- ・資本金：10,000,000円

- ・ホームページ：http://www.sopratico.com/
- ・社員数：正規78名、パート・アルバイトなど419名
- ・事業内容：フィットネスクラブ事業、キッズパーク事業、エンターテインメント事業、クリエイティブ事業、店舗什器デザイン・販売事業