



## ノインドアステージ株式会社

姫路納税協会理事

代表取締役社長 大西雅之氏 Onishi Masayuki

# 笑顔あふれるテニススクールを 追求するプロ集団

ノインドアステージ株式会社は、昭和55年に設立され、テニスクラブ及びテニスクールの企画・運営、テニスインストラクターの養成・派遣、フットサルサーブスの企画・運営等を行っている。

平成24年度に「おもてなし経営企業選」に選ばれ、平成27年には「子育てサポート企業」として認定を受け、くるみんマーク<sup>®</sup>を取得。インドアコートに特化したテニスクール等で成長を続ける同社は、おもてなしの心でお客様に感動と笑顔を提供している。

### インドアコートの テニスクールを展開

添田 ● 御社の事業内容を教えてください。

大西 ● 当社は昭和55年に設立し、インドアコートに特化したテニスクラブやテニスクールの企画・運営等を行っています。設立当初はテニスのみでしたが、現在ではフットサルやホットヨガクラブの運営・企画等も行っています。

添田 ● インドアコートのメリットはどのようなところですか。

大西 ● 冷暖房を完備した環境で、季節や天気によらず、年間を通して快適にテニスを楽しんでいただける場所でしょうか。日焼けを気にせず楽しめるのが良いという声もあります。

添田 ● 設立当時は、インドアコートのテニスクールは少なかったのですか。

大西 ● そうですね。まだまだ少なく珍しかったと思います。



インタビュー  
**添田尚子** (そえだ・しょうこ)

フリーアナウンサー。これまで「かんさい思い出シアター」  
 「ぐるっと関西おひるまえ」(NHK)などに出演。趣味は、  
 英会話、ジョギング、ポストカード集めなど。

平成10年からは、西宮校や加古川校など各地にテニススクールを展開し、現在では約30校まで増えています。また、昨年にはタイのバンコクにも事業所をオープンし、海外進出を果たしました。

添田●順調に事業を進められていますね。

**従業員満足がお客様満足につながる**

大西●実は、失敗もあつたのですよ。社長として働き始めた頃、全国の評判の企業を伺い、優れた取組などをお聞きして、自社に取り入れていきました。次第にノウハウが蓄積され、さらにテニスのマンガが流行っていたこともあり、事業は順調に進んでいました。しかしある時、多くの従業員が辞めてしまう事件が起こったのです。

添田●そのようなことが…。

大西●私自身、当時はなぜ辞めてし

まったのか、あまり考えなかったのです。しかし、その後も少しずつ従業員が辞めていったため、これはおかしいなと思い始めました。

自分を見つめ直すため、様々な社外研修に参加するようになったのですが、ある時、従業員満足度の非常に高い美容室の社長の話を聞く機会がありました。すると、この美容室の社長も当社と同じように、信頼していた従業員に辞められた経験があったのです。



インドアコートでは天気などに左右されず  
 テニスを楽しむことができる

添田●その社長はどうされたのでしょうか。

大西●様々な葛藤や従業員からの励ましの中で、「従業員」のために頑張らないといけない」ということに気付いたそうです。そして、話を聞くうちに、従業員とのコミュニケーション不足、従業員の職場に対する満足度が低かったことが離職の原因だったことに気付きました。

それからは、各事業所に行つて従業員とのコミュニケーションをしっかりと取るなど様々な改善に努め、今では「従業員満足」の高い、従業員がいきいきと働ける職場になりました。

添田●そこに気付いたからこそ、今でも大きく成長し続けているのですね。

大西●従業員が幸せな状況を、いきいきと働ける状況をつくることで、私たちの本当の笑顔をお客様に見せることができ、それは、お客様を笑顔にすることにつながるのです。

# 従業員が笑顔でなければ、お客様を笑顔にすることはできません。

## 現場をよく知ること

**大西** ● 当社には、「ノアイズム」という「考働<sup>こうどう</sup>」指針があります。これは、当社で働く全ての従業員に大切にしたいことをまとめたものです。ノアイズムを「考働」の基本として、お客様やメンバーなどと同じことで、働きたいのある唯一無二の会社になるのです。

**添田** ● 具体的にはどのようなことを決めているのですか。

**大西** ● 「お客様感動」「現場主義」「チームワーク」「利他の心」「チャレンジ精神」「学ぶ姿勢」「360度笑顔」の7項目です。

例えば「お客様感動」は、お客様に期待を超えるサービスを提供し、心からの笑顔をいただくことです。

「360度笑顔」は、どんな時でも、どんな方向から見ても笑顔でいることです。「ここに來たら笑顔になる」とお客様に言っていただけのこと

目指しています。

**添田** ● とても大切なことですね。

**大西** ● 環境整備活動にも力を入れていて、毎日、従業員全員で環境整備に取り組んでいます。また、毎月一回、私が全事業所に出向き、環境整備がしっかりとできているかどうかチェックをして点数をつけ、半年ごとに順位づけと表彰をしています。

**添田** ● モチベーションの維持につながる仕組みですね。

**大西** ● 今では当たり前になっていますが、最初はなかなかうまくいきませんでした。特にコーチは職人気質などところがあるので、「なぜ私が掃除をしないといけないのか」という声もありました。私もかなり細かくチェックしていましたが、「そんなところまで見なくても！」と嫌がられていたと思います（笑）。

**添田** ● 従業員からの反発もあったんですね。

**大西** ● しかし、根気よく続けることで、数か月経つと次第に浸透し始め、

高得点を取る事業所も出てきました。

そこで、私が各事業所を回る際に従業員に同行してもらい、その事業所を見学してもらうようにしました。すると、高得点の事業所を見て「うちは点数が低い、このままではまずいな」と思い、自分たちでどうすればいいのか考えるようになりました。

また、私自身も、毎月現場を直接回ることは、様々な情報を得る機会でもあります。従業員の表情を見て、「前回来た時と表情が違うな」という変化にもすぐに気付きます。現場の状況を知ることが、「従業員満足」を実現するためにも重要なことです。

**添田** ● 現場にはたくさんさんの情報があふれているんですね。

## テニスでつながる絆

**添田** ● 現在のテニスクラブ業界はどうですか。

**大西** ● 錦織圭選手の効果で、ここ2

## ノアインドアステージ株式会社

本社 ● 兵庫県姫路市東山524

設立 ● 昭和55年

事業内容 ● テニスクラブ及びテニススクールの企画・運営、  
テニスインストラクターの養成・派遣、フットサルサービスの企画・運営等。

「3年で特に子どもが増えましたね。世代でいえば、20年前は20代の方が一番多かったのですが、今は40代の方が一番多くなっています。」

**添田** ● それは20年前に入会された方が継続されているということでしょうか。

**大西** ● それも理由の一つだと思いますが、子どもが増えたことで、親御さんもテニスに興味を持ち、子どもと一緒にテニスをしたくなるようです。

今は、家族みんなで何かしよう、子どもとのコミュニケーションをより大事にしようと考えてる家庭が増えています。テニスは、団体で行う野球やサッカーと違って一緒にできますから、家族みんなで入会されることが多いのです。

**添田** ● なるほど。

**大西** ● また、テニスはネットを挟んで相手とラリーをしますよね。すると、その日から友達になれるのです。ちょっとした気持ちで入会された方

でも、いつのまにか何年も経って、仲間ができて、プライベートでの付き合いも生まれる。テニスは、コミュニティの生まれやすいスポーツだといえますね。

**添田** ● 事業所を増やしていく予定などはありますか。

**大西** ● はい。今年は大阪に3校オープンする予定です。そして、今後は「テニスの総合パートナー化」を目指していきます。今までは、特にテニスの普及に力を入れていましたが、「テニスのことは、当社に任せていただければ何でもできますよ」と言える会社にしていきます。

また、錦織圭選手に続くテニスプレーヤーの育成、プロ選手や大会のスポンサーになることも目指していきたいですね。

**添田** ● ますますテニス人気が高まりそうですね。

**大西** ● 当社の強みは、お客様に対するサービス精神、そして、そのベイスにある従業員同士の信頼関係です。

従業員同士の仲が悪いと、会社から「お客様第一」を伝えても、「やらされている感」があり毎日が憂鬱になります。お客様は、従業員が楽しく働いているかどうかすぐに気が付かれます。いきいきと働ける環境は、お客様にもいい影響を与えます。

これからも、「従業員満足」を軸に、おもてなしの心を忘れず、お客様に満足していただけるよう進んでいきたいと思えます。

**添田** ● 本日はありがとうございます。



従業員の笑顔がお客様の笑顔につながる