

Qualitas

Business Curation Magazine [クオリタス]

創刊号

August 2013
No.001



創刊号特集

日本再生への道

情熱対談

藤巻幸大×松田公太

Qualitas Interview

田原総一郎／乙武洋匡／森理世

業界特集

CoCo壱番屋／はるやま商事

アジア企業紹介

ジム・トンプソン

温故知新

松下幸之助



ノアインドアステージ
NOAH Indoor Stage

大 西 雅 之

MASAYUKI OHNISHI
President

一流ホテル同様の高品質なサービスで テニススクールのイメージを変えた インドアテニススクール

インドアテニススクールを全国に展開するノアインドアステージ。

スポーツ、コミュニティ、健康をキーワードに、
プロ選手のサポート、ちびっ子のレッスンと、テニス界のトップから裾野まで
幅広い貢献を目指す大西雅之社長にこれからの戦略を聞く。

写真/谷口 巧

—ノアインドアステージとは。

全国に20のインドアテニススクールを展開しています。始まりは姫路市でマッチを製造する親会社の日東社が遊休地利用で作ったテニスコートでした。ある時テニス部門の責任者が退職し、社長である父からその運営を任されました。

有名テニスクラブに通ったり、研究を重ねて得た結論は室内コートでした。天候に左右されずテニスができ、高級感もある。努力すればきつと採算はとれると思いました。大きな投資でしたが、10年前には6店舗、社員60人にまで発展しました。しかしそこに落とし穴があって、コーチたちが徒党を組んでやめてしまったのです。「給料はモチベーション」と考えた成果主義でしたが、果たして待遇の問題か、何が足りなかったか、色々考えました。

結局はトップと従業員の距離が遠かった。「給料払っているから働いて当然、言う事を聞け」では人はついてきません。人間は誰かに大事にされていると思うと、親子ならば親孝行をします。まず従業員に手紙を書こうと思ったら、何も書けない。そこでその人間を知ろうと私から近づく、従業員もなにかを感じだんだん距離が近づいた。それが楽しくて、さらにヒアリングやアンケートを始めた

ら、具体的な行動に結びつく指針が欲しいという意見が出ました。幹部で相談して、大事にしたい考えを行動指針にしたノアイズムを5年前に創りました。

—その行動指針を教えてください。

1はお客様の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「お客様感動」。2は現場に真っ直ぐ向き合い、日々の改善に繋げる「現場主義」。3はより良いチームを創るために、自分から仲間に関わる「チームワーク」。4は周りの人の支えに感謝し、常に相手のためを思って行動する「利他の心」。5は自分で限界を決めず、諦めずに挑戦し続ける「チャレンジ精神」。6は自ら学ぶ機会を創り、その機会を活かして日々成長していく「学ぶ姿勢」。7はどんな時でも、どんな方向から見ても笑顔でいる「360度笑顔」。以上です。

—スタッフ育成はどうやって？

ノアイズムの7項目について行動できているかを上司と毎月チェックします。各5点満点で、チャレンジ精神は4点とか行動を評価して合計します。次は利他の心をがんばるとか目標を立て、それを頭において行動する。人材育成というより

大西雅之 OHNISHI MASAYUKI

1963年生まれ。神戸商科大学卒業後、株式会社日東社入社。1987年姫路テニスクラブを運営する日東興業株式会社に転属。1994年全面室内コートに改装。1998年2校目の西宮校設立。1999年ノアインドアステージ株式会社に変更。2003年関東に運出し7校目の武蔵浦和校設立。2013年20校目の広島西校設立。



自ら育つのです。採用の会社説明会では2、3年目の社員に悪い事もいい事も話してもらいます。学生の反応を見ると社長との距離が近いとか、従業員を大切にするとかすぐにわかるようで、それが気に入り入社する人も多いです。

—経営者において大切な事は？

人を活かすことです。ときに経営者は自分に力があると過信して、何でも自分でやろうとします。でも従業員が増えれば増えるほど、みんなが生き生き働ける環境作りが経営者の仕事なのです。親子のような関係をいかに会社でつくるか。その関係ができれば、みんな自立して働くので、能力を発揮します。そうすると仕事報酬になります。また社員はコーチが多く、みんな職人。自分にお客様がついてくるので、ときに天狗になって扱いきれないこともある。だからお客様から勉強させていただいているという姿勢が大切なのです。

—テニス教室が成功した訳は？

日に焼けない、冷暖房完備で快適などインドアの利点は多いですが、ハードを造れば誰でもできます。本当の我々の商品は実は目に見えません。健康や楽しさ、技術の上達、仲間づくりなど、いろいろな価値をお客様は買いに來ます。そこでコーチは上から目線で教えるのではなく、楽しさを基本提供します。ディズニールンドやリッツカールトンと同じ、高品質のサービス業なのです。もちろん



全国の店舗を回る日々が続き、一番の楽しみはスタッフとの飲みニケーション、と話す大西社長。自身も高校大学とテニス部だが、まさか、テニスの仕事をするとはいってなかったという。男女別の三人の子供たちには3歳からテニス教へ、現在、次男はジュニアの世界ランク60位で、フレンチオープンにも参戦したそうだ。

優しいコーチがいいとか、もっと厳しく教えて欲しいとか生徒さんいろいろで、さまざま要望に答えます。テニススクールのイメージが変わったとみなさんに言われます。

—これからの展開は？

テニスにとどまらず、スポーツ、コミュニティ、健康という3つの切り口で勝負します。スポーツビジネスを成り立たせ、従業員に誇りを持たせたいのです。これまではテニスの裾野を広げてきましたが、ようやく利益が出たので、3年前に実業団のチームを作りました。裾野からトップまで活躍できる場を作っていきます。またテニスはネット越しに

すぐに仲良くなれます。一緒に汗をかいたあと会話も弾み、親子でも共通の話題ができる。だから長続きします。またレッスンだけでなく大会とかパーティを開いたり、とにかくみんな仲がいい。それにお客様は元気をもらいに來るので、我々が落ち込んでいたらダメ。従業員同士仲が悪ければそれも伝わりません。みんなが力を合わせて、元気で笑顔で、I'm your family と言っていますが、コミュニティづくりは欠かせません。健康面ではたとえばダイエット。女性は筋肉をつけると基礎代謝が増すので、ミニフィットネスを作ったテニススクールもあります。体育館と同じなので、テニスに限らず将来はヨガや太極拳をやるかもしれませんね。



COMPANY DATA

ノアインドアステージ株式会社



NOAH Indoor Stage Co., Ltd.

T672-8014 兵庫県姫路市東山524

資本金：5,000万円(平成24年3月現在)

従業員数：500名(平成24年3月現在)

企業URL：<http://corp.noahis.com/>

事業内容：サービスマ(テニスクラブ及びスクールの企画運営、フットサル事業運営、テニス用品販売)