

お客さまの感動のために 「ノアイズム」の共有と 利他の心で働ける人をつくる

ノア・インドアステージ株式会社



Corporate Profile

代表取締役社長 大西雅之
 本社 兵庫県姫路市東山 524
 設立 1980年5月
 売上高 31億5,000万円 (2013年3月期)
 従業員 607人 (2014年3月、アルバイト含む)
<http://www.noahis.com/>

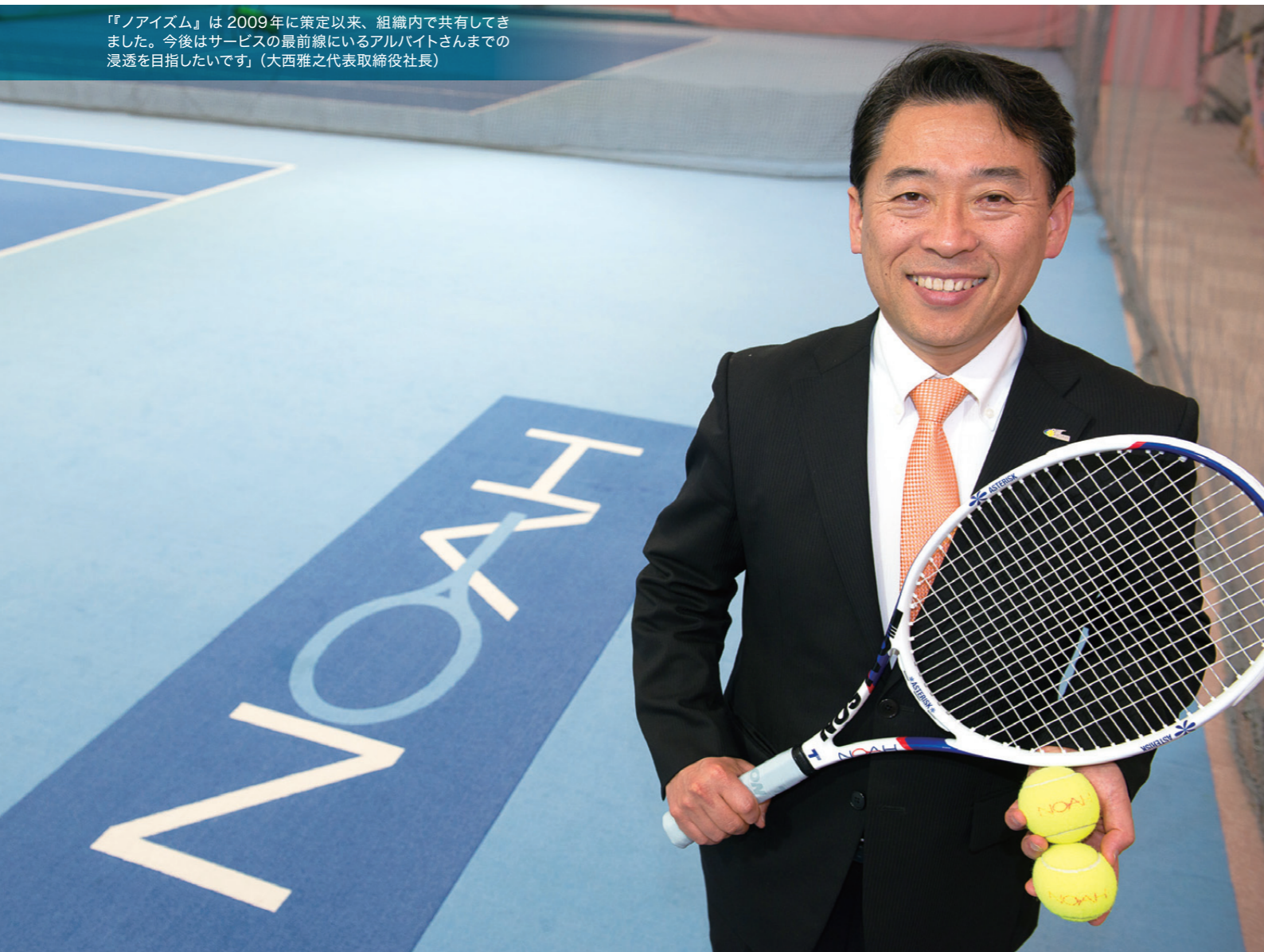
その後、08年に先述の仕組みを導入したが当初は「掃除をする暇があれば、まずレッスンは？」と、「雇った職人気質のコーチ達からいわれることもあった。だが「皆でよい会社になりたい」という一心で大西社長が現場に足しげく通い、従業員の声を傾聴するうちに、幹部スタッフ、現場スタッフと順に思いは波及した。12年度には、経済産業省が主催する「おもてなし経営企業選50社」に選出された。「トライアル&エラー」で従業員の意欲を引き出し、高品質なサービスをご提供したいという姿勢が評価されました。大変誇らしいです。

今後はホットヨガスタジオなどの展開やテニススクール経営で培われた人財・開発のノウハウをコンサルティング事業に活かしたいと考えている同社。数値目標には「5年後に売上高100億円、スクール40校」を掲げた。大西社長は「最初は社内でも目標の高さに驚かれましたが、達成のために何をすべきか、個人が考え行動できるようになっていきます」と話す。同社の事業成長に注目が集まる。



全天候型、冷暖房完備のコートへの改装は1990年に開始。冬場の解約に歯止めをかけた(写真左)。合言葉は「ラリーコミュニケーション」。一球一球的ラリーのように相手を思いやった接し方を目指している(中)。「2013年度関西経営品質賞優秀賞」「就活アワード」2014受賞など受賞数は枚挙にいとまがない(右)

「『ノアイズム』は2009年に策定以来、組織内で共有してきました。今後はサービスの最前線にいるアルバイトさんまでの浸透を目指したいです」(大西雅之代表取締役社長)



兵庫県姫路市に本社をおくノア・インドアステージ株式会社は、1980年の設立以来、関西を中心に関東・中国地方などで21校のテニススクールを展開。会員数は2万5000人を超えている。

施設面では差別化が難しい業界において、同社が大手の総合型スポーツクラブと互角に競えるのは、成長のドライブとなっている人財・開発の仕組みにある。

「顧客満足のために一生懸命になれる従業員づくりに力を入れています」と、大西雅之代表取締役社長は語る。その根幹が、同社の行動基準「ノアイズム」だ。「お客様感動」「利他の心」「現場主義」をはじめ7項目から構成されており、従業員の行動にノアイズムが具現化されることこそ同社の強みがある。全従業員がそれぞれの現場で質の高い接客をするには動機づけが必要となる。そこで同社はモチベーション向上を目的とした、さまざまな施策を打ち出している。

例えば、職場での「環境整備チェックシート」がその一つ。主に清掃や挨拶、身だしなみなどの規律が21項目あり、1200点満点でスクール毎に毎月評価される。高得点を獲得するには職場での相互協力が必要だ。また個人に対しては「1000回帳」という仕組みもある。対象項目をクリアする毎にスタンプが貯まり、100個で旅行券と交換できるお楽しみ付きだ。その対象は19項目で、仕事だけでなく、ボランティア活動や選挙投票など社会的なもの、親孝行や墓参りといった個人的な内容もある。施策の習慣化を通じて総合的な人づくりを目指す。

「従業員の成長が何より気になる」と話す大西社長だが、実は苦い経験もしている。設立以来、業績も順調だったが、従業員が60人ほどになった2002年、突然、幹部を含めた5人が一斉に退職した。当時の成果主義型の経営とコミュニケーション不足が招いた結果だった。

これを機に対話重視型の経営に舵が切られた。

「単なる対話では意味がありません。大切なのは相手をよく知る事です。あの頃は、自身の理解が足りませんでした」