

「日経トップリーダー」  
経営者クラブ

# Monthly

2011

3



◎発見! 元気印企業

## CSで勝つインドアテニス

兵庫県姫路市/ノアインドアステージ

## 舌磨き専用ブラシを開発

新潟市/四季園

## 農業の観光化に商機

千葉県鴨川市/ヤマト

◎奔流を読む

## 漂流する政権を他山の石に

◎セミナーのご案内

3/18(東京) 横山 悟一 氏

(財務リスク研究所 代表)



技術志向になりがちなコーチも、笑顔とサポートで“接客”する。よりよいコーチングを追求する練習風景



発見  
元気印  
企業

# CS向上で日本一を目指す 屋内テニススクール

ノアインドアステージは、関西圏を中心に16カ所のインドアテニススクールを運営する。天候に左右されない点でアウトドア施設より競争力があるが、施設面でそれ以上の差別化は難しいテニススクール事業。同社は人の魅力で「日本一のテニススクール」を目指す。 (編集部)



施設ではコーチの他、フロントスタッフの接客も重要。来場から練習、退場まで、会員を全スタッフで気遣う

神戸市の東部新都心として開発された「HAT神戸」。阪神・淡路大震災の被災により、移転したり空き地となった地区を再開発し、1998年から供用開始の真新しい街だ。海浜公園から続く一帯に、国や県の公共施設、低層の大型ショッピングビルなどが立ち並ぶ。同地区に、昨年2月、インドアのテニススクール「ノア・インドアステージHAT神戸校」がオープンした。平日の日中には30歳代40歳代の主婦、夜間にはOL、週末にはファミリー客などが通う。2000㎡超の屋内に、コートが3面、フロントや物販コーナー、

シャワーがある。ここを運営するのが、ノアインドアステージ。HAT神戸校は、同社の15番目に開業した施設。3階建てのショッピングビルのテナントとして入居した。  
**現場、研修、読書で常に勉強**  
ノアインドアステージの売り上げは2009年度約23億円。10年度は、このHAT神戸校と東京・国分寺校の開業、既存店の会員継続率の向上などで3億円以上の売り上げを加算する予定だ。会員総数も1万7300人から1万8000人になる。「テニススクール事

業の市場は微減が続いているし、会費も、施設・コースによっては1人月額1万4000円弱と安くはないが、我が社は、08年を除き毎年順調に売り上げを伸ばしている」(大西雅之社長)。同社は人材開発に力を入れている。「役職者は年に1~2回外部に研修に出す。自己を見詰め直す研修が多い。全社員には、2カ月に1冊読むべき本を指示。読んだら感想文を提出させる。CDでの勉強もさせる。飲みニケーションも推奨している。私も全国の施設を回って、年に1回は必ず全スタッフと飲む」(大西社長)。このほか、施設清

## 兵庫県姫路市

### ノアインドアステージ

会社概要●ノアインドアステージ株式会社:1980年、マッチャライターなどを製造する日東社の遊休地活用で日東興業を設立、テニス場事業を開始。99年、現社名に変更。屋内テニススクール16カ所を運営。提携校、グループ校、学習塾あり。年間売上高23億円。従業員数440人(正社員121人)。本社:兵庫県姫路市東山524 ☎079-246-2069 http://www.noahis.com/

スタッフの目標が、バックヤードオフィスに掲げられている。ESを考慮し、個人的な目標も宣言、会社もそれを尊重する

掃の徹底や、街頭で施設案内のティッシュを配る実習などがある。これらの実績が即、彼らの評価にもつながるようになってきている。  
このように人材開発のための会社の施策を並べると、一見スパルタ教育の会社のように見える。だが、実情はもっと高度だ。あくまでもスタッフ個人を尊重しながら、会社での振る舞い方を習慣付けしている。

#### 自発的な運営で会員満足向上

その証拠が施設のバックヤードオフィスにある。スタッフの希望が描かれた張り紙。顔写真と自分の車の写真、旅行のイメージ画などで飾り付け、仕事の目標以外にも、肩肘の張らないプライベートな希望を書き込んでいる。社長以下、施設運営責任者の支配人や他のスタッフの目に触れ、お互いが何を頑張ろうとしているのか認識している。「会社の方針を繰り返し確認できるクレドカードも皆で作った」(大西社長)。つまり、同社はES(従業員満足)向上の徹底を図りながら、人材開発に注力しているのだ。  
「我々の業績向上は、お客様の新規獲得もそうだが、継続率を高めること。ESなくしてCS(顧客満足)はないし、CSがなければ継続率の向上はない」(大西社長)。  
実際、ノアインドアステージでは、ESがあるからこそ自発的に取り組めるスタッフの運営が功を奏している。

スタッフの、笑顔での対応、上から教えるのではなく、会員に聞いて問題解決を探るコーチングといった基本的な姿勢も好評ながら、会員から吸い上げたニーズを即生かす運営システムの変更や、イベントの開催が好評という。「初心者向け“はじめてクラス”の1レッスン当たりの時間を90分から60分や45分にした。また、フロントの女性スタッフとテニスが出来



ノアインドアステージ株式会社  
代表取締役社長 大西 雅之 氏

おにし・まさゆき 1963年生まれ。県立神戸商科大学卒。87年に父が経営する日東社に入社。同社関連事業の姫路テニススクールの支配人、その後のノアインドアステージ副社長などを経て2004年から現職。日本テニス事業協会常務理事。

#### トップの思い

### メジャーの試合も 団結のための投資

昨年の10月、全国実業団対抗テニストーナメント、男子の部で私たちのコーチ陣チームが優勝。これを受け、日本最高峰のテニス日本リーグに昇格、この年末年始に試合がありました。残念ながら、日本リーグはリーグ落ちとなる結果でしたが、一連のコーチたちの試合で、お客様と私たちが強く団結できたのです。特に日本リーグは、地元兵庫県会場での開催もあり、テニスの試合としては珍しい大声での応援もありで、大いに盛り上がりました。高度な技が披露される緊張のある一流選手の試合の中で、コーチたちが頑張る姿は実に頼もしかった。地元会場では、私たちの応援者が最多でしたから、より一層の盛り上がりでした。試合に出場するにも費用がかかります。売り上げから捻出するわけですから、このイベントもお客様に還元できなければ参加の意味はありません。今回、大いに還元できたと思います。今後も、こうした“投資”にも気配りしていこうと考えています。(談)

