

働きがいのある 会社になりたい



ノアインドアステージ株式会社

大西雅之社長の一言

「価値観の共有がとても重要です」

兵庫県を中心に全国でテニススクールを展開するノアインドアステージ(株)。多くの企業が採用に苦戦する中、人材確保に成功し急成長している。今回は大西雅之社長に人材定着の秘訣をお伺いした。

テニススクールの支配人に

弊社は、マッチ製造業を営む父が工場跡地の活用として1980年に始めた事業です。私は、大学を卒業した87年にスクールの支配人に就任しました。90年に当時珍しかった室内コートを導入し、2002年には正社員60名、スクール6校の規模に成長しました。

経営は順調にいられていると思いましたが、ある年、幹部社員6名が同時に退職するという事態が起きました。当時は経営コンサルタンの指導による「成果主義」の経営をしており、成果を上げた幹部社員には社内が一番高い給与を支払っていました。初めはこの幹部社員6名だけの退職と考えていましたが、その後、一般社員の退職も続き、様子がおかしいと思うようになりました。退職者に理由を聞いてみると、私とコンサルタンで現場への指示が違っており、どちらの指示に従えばよいか分からず悩んでいたようです。また、あまり現場へ行かない私が幹部社員と面談したときは、業績不振を叱責するばかりでした。離職者

を多数出したのは、私と現場の認識のギャップでした。

まずは現場に行くことに

現場を知ることの大切さを痛感し、自分に何が足りなかったのか考えました。まず気がついたのは、「社員への感謝の気持ち」が足りないことでした。「社員の誕生日に手紙を書く」ことを外部研修で学び、早速実践しようと思いましたが、社員のことを知らない私は手紙が書けませんでした。まず各スクールの社員に声をかけることから始め、今では社員全員の日頃の仕事を理解するようになりました。今は月1回のペースで全スクールを訪問し、誕生日にはメッセージカードを贈っています。こうして社員とコミュニケーションが取れるようになると、徐々に社員の本音が聞けるようになりました。

社員にとって「職場」とは

スクールにはレッスンを担当する「コーチ」と接客応対を担当する「フロント」の二つの業務があります。コーチはお客様に技術指導する仕事は好きですが、人間関係は苦手です。また、フロントは職場の人間関係が悪くなるとすぐに離職してしまうことが分かってきました。私は「成果より

もまず従業員が満足して働ける」職場づくりに向け、何よりも社員の成長が、お客様の笑顔につながるどころが、この仕事の魅力です。私は社員の成長を願って、外部研修に行かせるなど積極的



「ノアイズム」による価値観の共有

まずはお客様受け入れのための「環境整備」から始めました。これは、店舗内外の清掃や社員的身だしなみ、規律面など20数項目を掲げ点数で達成度を評価するものです。最初はどのスクールも低い得点でしたが、高得点を取ったスクールを表彰すると、スクール間で競争意識が芽生え始めました。改善策を話し合うため社員同士のコミュニケーションが活発になり、チームワークも生まれました。何よりきれいになった自分たちの職場をお客様が褒めてくださり、仕事に喜びを感じる動機付けとなりました。

また、社員から、「朝礼で唱和している『経営理念』を日々の業務にどう生かしたらいいかわからない」という意見が出てきました。私は理念を整理し、幹部社員に「自分たちの行動指針」を作

るよう指示しました。そしてお客様の期待を超えるサービスを提供する「お客様感動」、常に相手のことを想って行動する「利他の心」、どんな方向から見ても笑顔でいる「360度笑顔」など7項目からなる行動指針「ノアイズム」が生まれました。



「価値観」を経営者と社員が共有することは事業発展にとっても重要なことです。

働きがいのある会社へ

かつて弊社の社員は、支配人やリーダーなど、責任のある仕事はやりたくないという者が大半でした。今は、責任のある仕事につきたいという者が多数になりました。「価値観」を共有できたことで、自分の責任と判断で仕事に取り組めるようになったことが、社員にとって働きがいのある会社になりました。

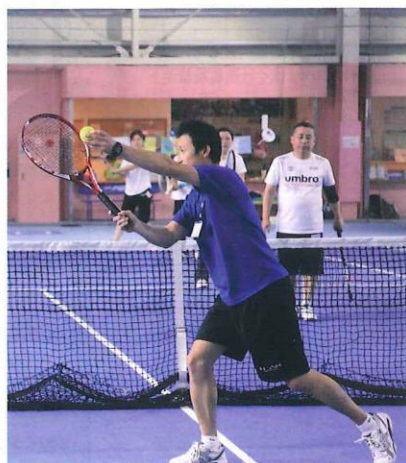
この結果、社員も定着し、この15年で社員が200名以上増え、スクールを20校増やすことができました。

さらなる挑戦

国内の基盤が固まったので、今度は海外展開に

トライすることにしました。昨年10月、タイ・バンコクに、日本人駐在員やタイ人の富裕層を対象とした初の海外スクールを開きました。おかげさまでスタートは順調で、今後、同国を足掛かりに海外展開を強化しようと考えています。

私はテニススクールをサービス業と考え、お客様には技術の向上よりも、まずテニスを楽しんでいただくという姿勢で運営しています。これからも社員と力を合わせて、お客様の感動を求めてまいります。



会社概要

社名	ノアインドアステージ株式会社
本社	姫路市東山524
設立	1980年5月
資本金	5千万円
売上高	47億円
従業員	社員 280名 アルバイト 600名