

一貫性があり記憶に残る経験を提供する

著 C.S.B

[マーケティング手法]

課題:アメリカン・スポーツ・データ社（市場調査会社）の調査によると、アメリカ人の63%がフィットネスは体によいと考え、フィットネスクラブに入会したいと思っている¹。しかし、こういった人々の多くが、不健康なのか、運動が苦手なのか、体形を気にしているのか、あるいはそういったすべての要因で、入会できずにいる。どうすればこのような人々にフィットネスクラブをよりアピールし、入会へ導くことができるだろうか。

解決:スターバックスのような成功した会社にならって、フィットネスクラブ業界も、一貫性があり記憶に残る経験を提供することで、さらなる顧客を獲得することが可能だろう。スターバックスは、一杯のコーヒーをひとつの経験として提供することで、消費者の習性をうまく利用した。消費者は、幅広い音楽コレクションと誰が見てもわかるあの白いカップ、といった一貫性のある経験が快適であると感じる。記憶に残る経験とは、バリスタやサーバー、他の客などとの会話や、そのコーヒーショップ全体の雰囲気から生み出されるものである。

同様に、グループフィットネスが、一貫した記憶に残る経験を提供し、フィットネスの習慣を変えることによって、先に述べた63%のうちの大部分を入会へ導くことができる。フィットネスをよりアピールするには、グループフィットネスにおける次の3つの要素に焦点を当てるべきである。それはつまり、インストラクター、プログラム、周囲の環境である。

インストラクター

エクササイズ自体は身体的なものだが、そのエクササイズの持続性となると精神的なものによるところが大きい。Dr. James J. Annesi 著の『Enhancing Exercise Motivation（邦題『会員定着完全ガイド』）』にはこう述べられている。人々

は、はじめは単にフィットネスに興味があり、ライフスタイルをより豊かにする目的でフィットネスクラブに入会するかもしれないが、通い続ける理由はそこで築きあげた人間関係を維持するためだ。しかし今、フィットネスではそういった個々の結びつきは二次的なものとなり、複雑なエクササイズがメインになってしまっている。

『Good to Great』の著者 Jim Collins は、「我々は単に人を必要としていない。適切な人を必要としているのだ」と言っている。インストラクターは、個々の結びつきと、一貫性があり記憶に残る経験を生み出すうえで重要な役割を担う。インストラクターの役割とは、効果的な指導、コミュニケーション及びパフォーマンスをもって参加者に成功と楽しみを確実にもたらすことだ。ゆえに、インストラクターのチームを作り、訓練し、投資することで、フィットネスクラブは、会員の満足度と継続率を引き上げることができる。また、販売部やパーソナルトレーニング、フロントデスクなど、他部門のスタッフをインストラクターに導入することで、スタッフ間にもさらに統一感が生まれ、それぞれが知識を深めることもでき、それが利益へと繋がることになる。

プログラミング

一貫性があり記憶に残る経験を提供するには、プログラムは、シンプルで楽しく、効果的でなくてはならない。平均的な人々にとってプログラムが複雑すぎるという場合があまりに多い。故に、限られた人にしかうけられないのだ。フィットネスの客層を広げるには、プログラムはシンプルな動きで、個々に調整できるものでなくてはならない。バーベル、踏み台、自転車など、それぞれ重さ、高さ、負荷を調節できるものにするべきだ。そうすることで、個々に合った負荷で、個々のペースで結果を出すことが可能になる。

グループフィットネスは、インストラクター、参加者、音楽などを通じて、エクササイズを社交的なものにし、また動機付けの役割も果たす。論文『The Effects of Music on Exercise（エクササイズにおける音楽の影響（仮邦題））』を発表した Len Kravits 博士は、「…したがって、音楽には身体運動における楽しみと満足感を高める働きがある場合もあり、結果としてより持続的なエクササイズができるようになる…」と述べている。また、プログラミングは結果をもたらすのに有効なものでなくてはならない。結果が身体的なものか精神的なものか、その効果は参加者によって異なる。実際に力をつけたいと思っている人、内面のパワーを得たいと思っている人、あるいは、ただそこにいだけで満足だという人もいる。

周囲の環境（トレーニングルーム）

グループフィットネスのトレーニングルームは、一貫性があり記憶に残る経験ができる“劇場”である。故に、そういった経験の効果を一層高める雰囲気が作れるように設定しなければならない。その為には、舞台の設置、照明、壁の空間、音声など、それぞれの役割が非常に重要となる。

・ほとんどの人が視覚で習得する。したがって、一段高いところにインストラクターが見えることが重要だ。また、インストラクターは、一段高いところにいることで、参加者を見やすくなるし、効果的なコミュニケーションをとることが可能になる。

・調整可能な照明を設置することで、運動量の多いプログラムや心身のプログラムなど、用途に応じてムードに変化がつけられる。

・参加者が自分の体形を気にしている場合、鏡はプレッシャーとなるため効果的ではない。鏡付きの壁を2枚以下にするこ

とで、自分の姿を見ても見なくてよいというオプションを与える。

・エクササイズに音楽が効果的なのは証明されている。故に、グループフィットネスルームに、プロが監督したサウンドシステムを設置することが重要である。例えば、壁一面を鏡にすると、表面が固くなるため、音がきれいに響かない。

スターボックスは、バリスタ、コーヒー、雰囲気への投資に費やしたその時間とエネルギー及び手段から、一貫性があり記憶に残る経験を提供することができた。それと同様、適切なグループフィットネスのインストラクター、プログラム、周囲の環境に十分投資することで、フィットネスクラブも、一貫性があり記憶に残る経験を提供することができるようになる。つまりは、先に述べた足踏みしている 63%以外の人々をも入会へ導くことができ、継続率の維持も可能となる。

(脚注)

1. CBI マガジン 2003 年 8 月号

『A Comprehensive Study of American Attitudes Toward Fitness and Health Clubs』より

著者の許可のもとブラボグループにより抜刷。

【お問合せ】

Tel : 03-3511-1453 (アオキ)

Fax : 03-3511-1454

e-mail : maoki@bravogroup.com

または jboardman@bravogroup.com