

ノアインドアステージ 株式会社

「ノアイズム」の実践により 顧客満足度を向上させる



社員スタッフを支えるノアイズム

平成24年度おもてなし経営企業選の選出企業であるノアインドアステージ株式会社は、インドア型のテニススクールを運営し、全国20のスクールには4歳から82歳まで幅広い世代のお



客さまが通う。「家族でテニスをやりたい」「健康づくりのために」「友人に薦められて」とスクールに通う動機はさまざまである。テニスレッスン、という形

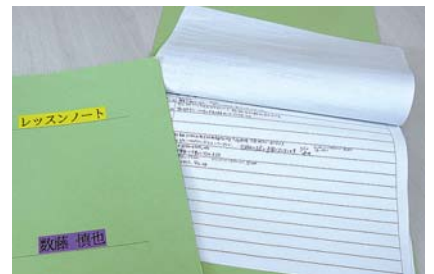
のないサービスを提供しているため、技術を高めることに加えて、お客さまとより良い関係を築くことを大切にしている。そのため、コーチスタッフに求めることは、徹底して「人間力」を磨くこと。「テニスコーチである前に、良き社会人たれい」を合言葉としている。

同社には、「ノアイズム」という7つの行動指針がある。「お客さま感動」「現場主義」「チームワーク」「チャレンジ精神」「学び姿勢」「360度笑顔」「利他の心」というキーワードを掲げており、それが施設の支配人からパートナーバイトまで浸透している。キーワードに沿った規範となる行動をしたスタッフを「ノアイズム大賞」で表彰する制度もある。

ノアイズム発祥の歴史



社員にとってワクワクしたやりがいの持てる職場にしたい。そんな想いから、社員のモチベーション・アップに向けた多様な取り組みが可視化されている。



写真上段：フロントでもお客さまに対する「おもてなし」の気持ちは忘れない。写真下：お客さま一人ひとりの習熟度や会話した内容を共有するレッスンノート。

同社は創業当時から人間力の向上を重視していたわけではない。11年前徹底した成果主義を追求していたが、それはスタッフを疲弊させるだけで、施設やお客さまのために自発的に行動する者は少なかった。また当時は代表取締役社長 大西雅之氏が現場に顔を出すこともなかった。従って社長と幹部、幹部と現場が一枚岩になれず、幹部社員を中心に大量の退職者が出てしまったという。

この苦い経験を通して大西社長らが考えたことは、志や価値観の見直しと共有であった。その実現のため研修制度を再構築し、またスタッフの声を定期的に集め、自発的に働ける環境づくりに努めた。また社長は月一回、全施設を臨店し、事務所の環境、トイレチェックなど自ら評価するようになった。その中で、スタッフとのコミュニケーションも生まれ、社長とスタッフの距離が近い、フラットな組織づくりが実現された。

ミス터리ショッピングリサーチも人間力向上の一環として実施している。支配人やコーチだけでなく、フロント(写真左上)のスタッフも含めて、一丸となって改善ミーティングを実施し、ロールプレイングを中心とした研修会も開催している。

また、改善活動においては、「見える化」をすることが、お客さま満足度向上の下支えとなっている。たとえば、「レッスンノート」というお客さま一人ひとりに対する情報を記録するノートがある(写真右下)。顧客カルテのようなもので、お客さまとお話した内容が記載され、担当したコーチだけではなく、他のコーチやフロントも確認することができ、一人のコーチに依存せずに施設の全スタッフがお客さまに対応することを可能にしている。

会社概要

- ・代表者：大西 雅之 代表取締役社長
- ・所在地：兵庫県姫路市東山524
- ・設立年月：1980年5月
- ・ホームページ：http://corp.noahis.com/

- ・事業内容：テニスクラブ及びテニススクールの企画・運営、テニス用品販売
- ・テニスインストラクターの養成・派遣、テニスイベント企画運営
- ・展開するブランド：テニススクール・ノア
- ・社員数：正規130名、契約社員16名、アルバイト374名