



ザ・クラブ・アット・エビスガーデン

ザ・クラブ・アット・エビスガーデン ホームページ <http://www.tcy.co.jp/>

サイボウズ デヂエ <http://d.cybozu.co.jp/>

フィットネス業界トップのコナミスポーツ株式会社の系列である株式会社ザ・クラブ・アット・エビスガーデンは、複合都市「恵比寿ガーデンプレイス」内にある、施設面積約 1,000 坪の会員制フィットネスクラブである。

「豊かな時間」と「豊かな空間」を提供する「恵比寿ガーデンプレイス」という恵まれた環境の中で、同クラブは体を鍛えることはもちろん、心と身体のバランスのとれた真のウェルネス（快適さ）を実現するために上質で心のこもったサービスを提供している。入会後の継続率がきわめて高いことから、顧客満足の高さがうかがえる。

今回は、取締役 業務支配人 斉藤氏にお客様対応に活用している デヂエ 利用法を伺った。



株式会社ザ・クラブ・アット・エビスガーデンは、平日 6:30～23:30 までと営業時間が長く、スタッフは3交代制となっている。スタッフは約70名(内8割弱がアルバイト)、その他にインストラクターなど業務委託契約スタッフがいる。3交代制ではスタッフ同士の情報伝達が難しく、またスタッフの入れ替わりが多いため情報共有の難しさが問題となっていた。

「サッポロホールディングス株式会社よりここに配属(出向)されたのは4年前ですが、3シフト制で動いているので情報伝達がとても難しいと感じました。メモ書きしたり、コピーをとって各スタッフのメールボックスにいれたり、回覧したり、いろいろな方法を取っていましたが、情報伝達が非常に難しかった。

それでまずはグループウェアを入れなきゃいかんな、と思いまして、いろいろ検討した結果、サイボウズ(サイボウズ AG)を入れたんですよ。」(取締役 業務支配人 斉藤 一幸氏)

出向元のシステム部門に相談したり、ホームページや展示会などでサイボウズ製品を確認し、お試し後導入を決めたという。導入の一番の決め手は、『ログインの切り替えの早さ』だと斉藤氏は言う。

「スタッフの人数の割に机が少なくパソコンも少ないんです。共有パソコンでスタッフ全員が情報を見るとすると、ログインの切り替えの早さが使い易さを左右するわけです。それで サイボウズ を選びました。DBメーカー(デヂエの前バージョン)に関しては、以前ノーツを使っていたことがあったので、ゆくゆくはデータベースも必要になることがわかっていたので、安いし一緒に買っちゃいました(笑)。」(斉藤氏)



サイボウズ AG、デヂエ の導入からメンテナンスまで、すべて斉藤氏が1人で行っていたため、サイボウズ AG の社内浸透ができた後、デヂエ の運用に入ったという。

「デヂエ は一覧性があるので使い易いだろうと思っていましたし、お客様からのクレームや要望を体系的に管理したいという構想がありました。お客様からのご意見は、口頭や VOICE という紙に書いていただくものなど月に数十件ほどあります。いただいたご意見には対策を考えて対処しますが、スタッフからご意見や対応の内容を知りたいという声があったので、壁に紙でべたべた貼っていました。

でもしばらく貼った後にはがしてしまうと、何があったかわからなくなるんですよ。そこで 2 年ほど Excel に入れて管理していましたが、私のパソコンに保存していたので共有はできていなかった。それで デヂエ だったら共有しやすいだろうな、と思っていたんですよ。」(斉藤氏)

はじめて デヂエ でライブラリを作ったときは デヂエの用語や構造を覚えるのに時間がかかったが、一つ作ったら後はすいすいとライブラリ化されるようになったという。

「サイボウズの製品は、パソコンが使える人ならだいたい使えるというのがいい。アルバイトの初期の教育時にも、10～20分程度サイボウズ製品の使い方の教育をしているんですよ。それくらいの簡単な教育でもある程度使えるようになるんです。」(斉藤氏)

日時	受付方法	お客様	関連資料
2004/9/3	VOICE		
2004/9/1	口頭	男性	
2004/9/1	VOICE	男性	
2004/8/20	VOICE	男性	

■ お客様ご意見 DB

導入当初から構想のあったのが、このライブラリである。口頭でいただいたご意見は現場のスタッフが入力し、VOICE は斉藤氏が入力しているという。登録されると主要なスタッフのメールアドレスへ通知がされる。後で検索しやすいように、クレーム内容を書くフィールドにキーワードを入れる場合もある。一覧性をあげるため、クレーム内容などは表示文字数を指定している。

「ご意見は施設に関するもの、マナーに関するものなど様々です。いただいたご意見に対して、緊急性、責任者は誰であるか、責任者の意見、対策、スタッフの意見などを入れています。情報共有だけでなく、皆の知恵を活かすことが大切と思っていたからです。デヂエ以前のフローでは、ほとんどが一方通行で現場のスタッフの意見や考えを反映させるのが難しかった。デヂエ化したことで、未対応のもの、対応済みのものが一目でわかるようになり、意見の反映も容易となっています。」(斉藤氏)

■ 設備機器管理 DB

このライブラリには、館内にあるさまざまな施設や設備の故障や不具合情報が登録されている。故障や不具合などはお客様から指摘されることも多く、迅速な対応が必要となるのだが、故障や不具合が重なると、対応もれや対応が遅くなってしまうものがでてくるようになった。一方、現場スタッフは故障や不具合の発生や修理の状況が確認できず、お客様への十分な対応ができていなかった。

「メンテナンスの履歴がわからないんですよ。こういうような不具合はいったい何が原因なのか、どういう修理をしなくてはならないのか、どこの業者へ頼めばいいのか、そういった履歴が蓄積されていないため、過去の経験が活かされないんですよ。デヂエ にためることで、検索が簡単になり、似たような現象がないか探すことができるようになりました。修理の進捗状況も全スタッフで共有できる。お客様から『あれどうなったの?』と聞かれたときも対応中であるとか、対応終了しているとかタイムリーに答えられるようになり、サービスの向上につながることができました。」(斉藤氏)

運用は「お客様ご意見 DB」と同様に、一つの問題に対して一レコード登録し対応済みまで持っていくというフローだ。



■ 顧客情報管理 DB

問い合わせ者や見込み客を管理するライブラリ。潜在顧客に対するきめ細かいサービスを行うために作られた。

「前述の2つのライブラリのように起こった問題に対する対応というのではなく、前向きな活用をしたかったので作ってみました。まだ荒削りなんです。以前は、問合せや来館（見学）者があるとお客様カードに書き込み、さらに宛名ソフトに名前や住所をいれて管理していたんです。一ヶ月ごとのデータをフロッピーに保存して何かアクションを起こすときに一枚一枚読み込むんです（苦笑）。そういう状況だったので、我々はどんなお客様がきているのか、正直いって全然わからなかったんですよ。」（斉藤氏）

このライブラリは非常に項目が多いため、登録画面のフィールドレイアウトを部門ごとに複数用意している。

また、部門によっては住所などの個人情報を見せないようにアクセス権がかけられている。そして接客したスタッフがお客様情報をDBへ登録すると、支配人や関係スタッフへメール通知がされるようになっている。

このようにお客様情報がタイムリーに通知されると、どういうお客様が来られているのかわかるようになる。電話で対応後、見学にこられた方への対応もぐんとよくなる。『以前お電話いただきましたね』、そんな一言がサービスとなる。

「今までは何もわからなかったもので、それと比べたら段違いです。例えば同じ会社の人が最近多くなったな、と思ったら、その会社に営業を挨拶に行かせる、というようなこともできるようになりましたよ。」（斉藤氏）



登録された情報をもとに、フォローアクションも行われる。はがきを出したり、電話をしたり、体験をすすめたり、一人に対して3回までフォロー内容を記録できるようにしている。営業スタッフ用のフィールドレイアウトでは、このフォローアクション項目を一番上に表示し、フォローを意識付けしているという。

さらに、見込み客から入会されて会員となったお客様の情報も、このライブラリで管理されている。

入会後のオリエンテーションを受けたのか、フィットネスクウンセリングを受けたのか、どういう希望やプランがあるのかなど、担当したフィットネススタッフが情報を登録し、担当スタッフが交代しても会員へのサービスを継続して維持・向上できるような仕組みにしている。

「今までだとスタッフが辞めてしまったら、また一からスタートなんです。お客様にとってはストレスですよね。私としてはこのライブラリを活用することで、お客様への一層のサービス向上に努めたいんですよ。痒いところに手が届くような、そして心のこもったサービスができればと願っています。」(斉藤氏)



■ イベント管理

フィットネスクラブに通われたことがある人なら想像できるだろうが、こういったクラブではちょっとしたイベントが非常に多い。同社では年間100近くのイベントがあるという。浴衣でお迎え、和服でお茶を、季節ごとのハイキングや樹木ウォッチングなどだ。このライブラリでは、どんなイベントをやっているのか、計画書、報告書があるかないかとか、一覧でわかるようになっている。イベント企画者はレコードを登録し、そのレコードのURLをサイボウズ AG のメッセージで流し、企画の承認をもらうというフローになっている。

イベントを記録することで、去年の今頃はこういったイベントをしていたのか、その反応はどうだったのかなどの情報共有も可能となった。

そのほか、取引先の管理などもライブラリ化されている。

「Excel でもいいんですけど、デヂエがあるからデヂエでいいか、と思ってつくりました。どういう仕事はどの取引先、といった情報を蓄積しています。」(斉藤氏)



サイボウズ AG、デヂエ を導入することによって、月に3万枚コピーしていた枚数を大幅に減少することができた。同時にコピーをとったり、メールボックスにいれたり、捺印し回覧したり、整理廃棄するといった処理負担も大きく減ったのだ。

さらに3交代制では難しかった情報流通も、デヂエ を使うことで全スタッフに行き渡る情報量が増加し、紙ベースでは物理的に伝達しきれなかった情報が入手可能となった。またスタッフの参加意識があがり、顧客サービスのレベルを向上できたのだ。

「便利になりました。デヂエ やサイボウズがなければやっていけないって感じですかね。進捗管理が徹底できるようになったので、『このご意見への対応まだただけどうなっているんですか』といった声がスタッフからでるんですよ。お客様に対する意識が高まってきた証拠です。

一人一人のお客様のご意見を大切に迅速対応し、できる限りお客様へフィードバックできるようにしたいと考えています。あとはスタッフで情報を共有し、どんなスタッフが聞かれても答えられるようにしたいですね。」(斉藤氏)



今後は、より一層一顧客に対する情報の密度を高めていきたい、と斉藤氏は語る。

「きめ細やかな上質のサービスをするために、顧客に対して誰がどのようなサービスをしてきたのかという、定性の情報が欲しいと思っています。

『顧客情報管理DB』にそういった情報は入っていますが、デヂエ化した後に入会された会員様の情報しかありません。基幹系の顧客管理システムはありますが、ここにはそういった項目を追加するのが難しい。ちょっとした仕様変更でも何百万と掛かりますから(苦笑)。その点、デヂエ だったら自分で項目を追加できます。例えば、写真を付けたりということも簡単にできますね。

基幹システムの情報を デヂエ に読み込むかして、顧客情報を密度の濃いものにしていきたいと思っています。本当は連携ができるといいんですが…。そのためには、『顧客情報管理DB』から顧客となった人だけ抜き出して移動、とかもしたくなりますね。」(斉藤氏)

営業時間が長く、スタッフ交代が頻繁に行われるという厳しい条件のフィットネスクラブ業界では、新規獲得は元より、継続利用者への満足度をあげるための努力がなされている。今後もここザ・クラブ・アット・エビスガーデンでは、サービス向上のための密度の濃い情報共有、そして情報伝達スピードの向上に、デヂエ が活用されることだろう。



利用製品	サイボウズ デヂエ（プラン 20） サイボウズ AG 基本セット（100 ユーザー）
業種別区分	フィットネスクラブ
管理者レベル	兼任管理者
システム概要	[サーバー] Windows 2000 Server [クライアント] Windows クライアントマシン
ネットワーク	インターネットへは、専用線接続。

