

パーソナルトレーニングの顧客満足向上の 取り組みと成果

東京スポーツ・レクリエーション専門学校
パーソナルトレーニングセクション

3年後のビジョン

より多くの地域の方々を健康にする

クライアントに質の良いトレーニングを提供する

後輩達が、さらに良い環境で活動できるようにする

昨年度81万円

今年度売上目標

90万円

101万円

150万円

今年度

90万円

活動内容

《日時》

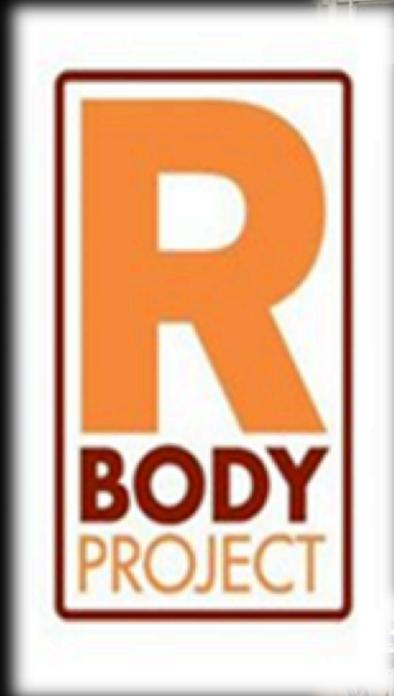
毎週土曜日 10時～16時

《料金》

パーソナルトレーニング

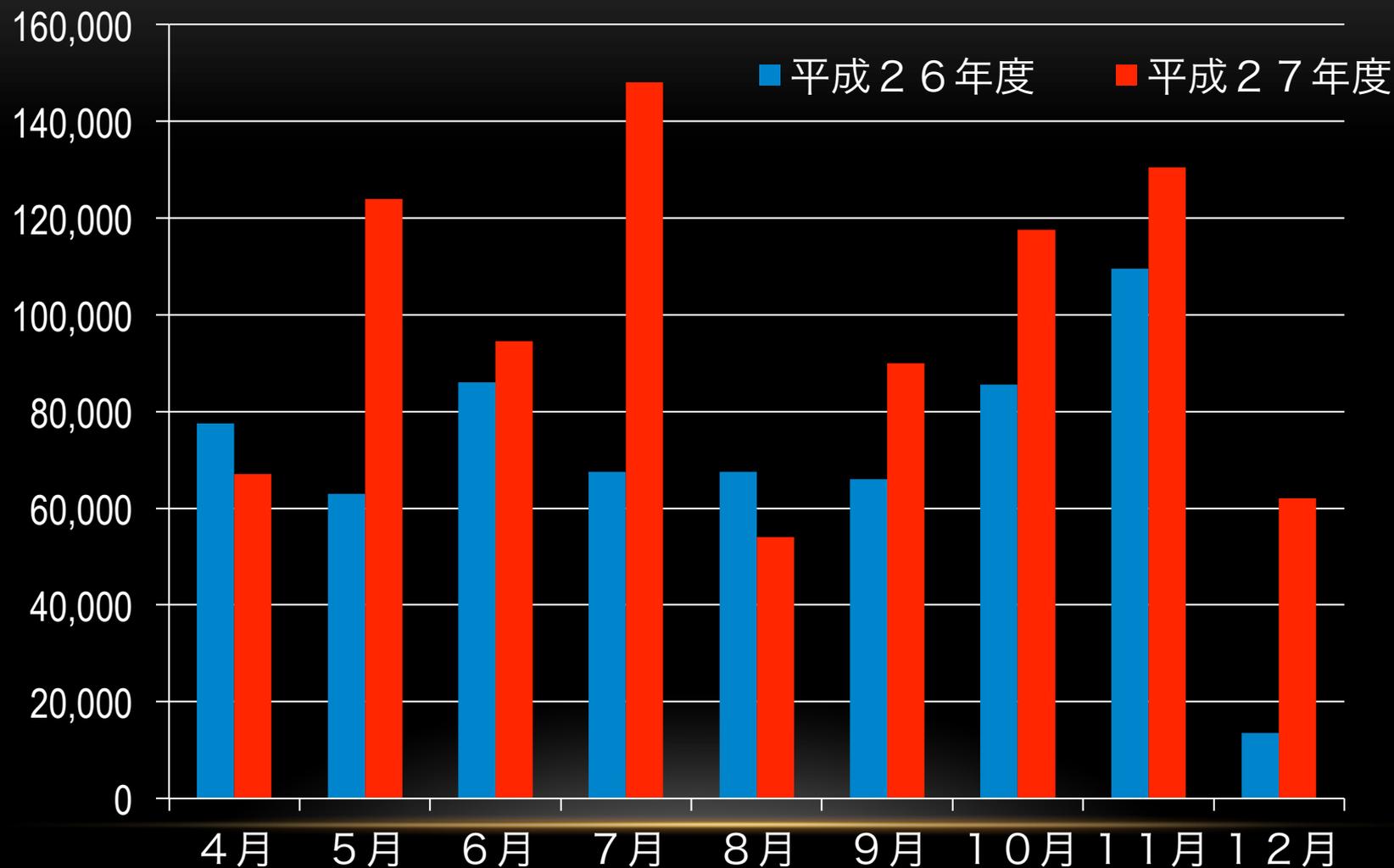
50分 1000円

施設利用のみ 500円



營業実績

【売上】

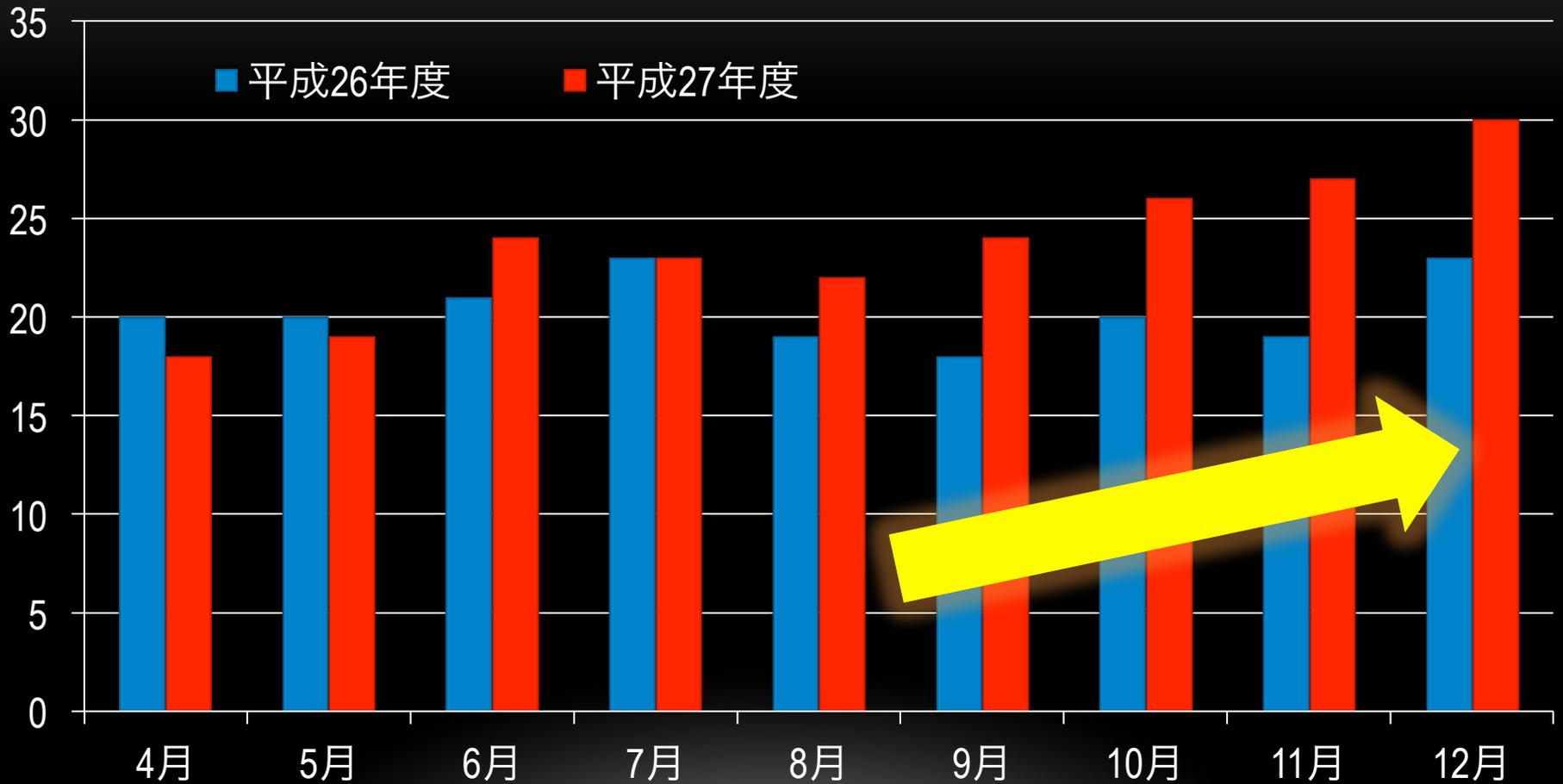


【売上】

636, 000

887, 500

【利用者数】



※無料体験者含む

体験人数

《平成26年度》

体験人数11人

入会7人 64%

《平成27年度》

体験人数30人

入会26人 87%

体験人数

《平成26年度》

体験人数11人

64%

《平成27年度》

体験人数30人

入会26人

87%

2.7倍



- コミュニケーションを大切にした

- ・トレーナーが明るい

- ・トレーナー自身が楽しそうに楽しく始められそう

- 身体の変化を感じさせた

- ・トレーナーがしっかりしている

- ・トレーニング内容が濃い



3年後のビジョン

よく多くの地域の方々を健康にする

クライアントに質の良いトレーニングを提供する

入会者が増え・6枠埋まる

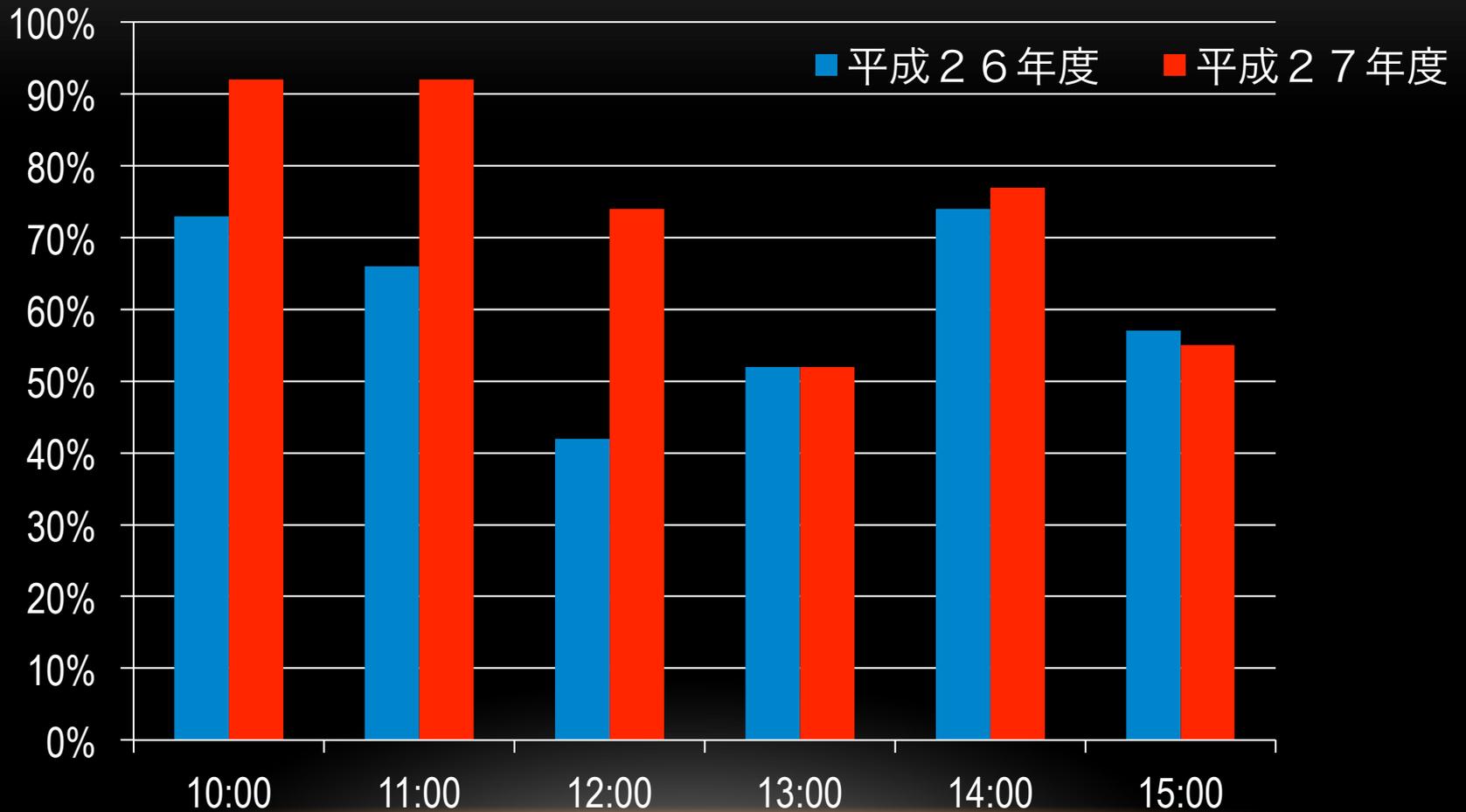


お客様のトレーニング回数が減る



お客様のニーズに答えられなくなる

時間帯割合



アンケート

- ・どうしてこの時間帯を選んだのか
- ・他の時間帯にTRできない理由

混雑時 10時・11時台

どうしてこの時間帯を選んだのか

- 1日有効に使える
- ゆっくり時間を使える
- スタジオ利用する為

他の時間帯にTRできない理由

- 休日が潰れてしまう
- スタジオレッスンとの兼ね合い
- 自分の予定次第

混雑時 14時台

どうしてこの時間帯を選んだのか

- 午前中用事が有りお昼を食べてからだこの時間帯が良い
- 他セクションにお子様がいるため
- 都合が良い

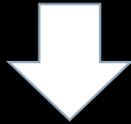
他の時間帯にTRが出来ない理由

- 用事のため
- お子様がいるため
- 通院のため
- 午前中にTRすると疲れがとれない

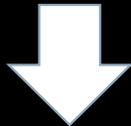
入会者が増え・6枠埋まる



お客様のトレーニング回数が減る



お客様のニーズに答えられなくなる



利用時間が集中・利用時間の変更がきかない

入会者が増え・6枠埋まる

お

枠を増やす

利用時間が集中・利用時間の変更がきかない

枠数増加



多くのお客様にご利用頂いた



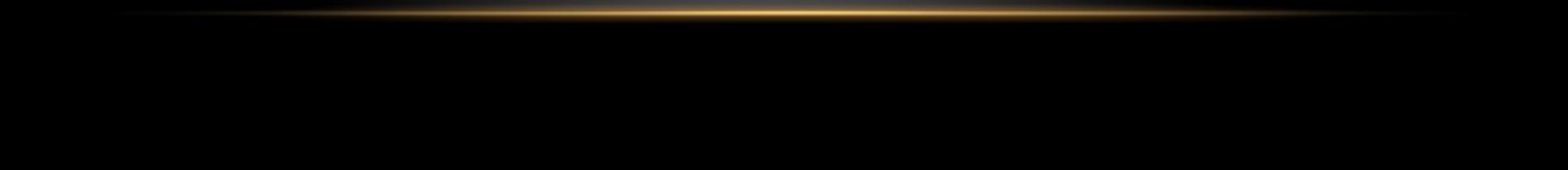
トレーニング回数が増加

杵数増加

身体の変化がより
出るようになった

トレーニング回数増加

クライアント紹介



まとめ

3年後のビジョン

より多くの地域
の方々を健康に
する

クライアントに
質の良いトレー
ニングを提供す
る

後輩達が、さら
に良い環境で活
動できるように
する

3年後のビジョン

お客様のニーズに応える
(変化をしっかり出し
感じさせる)

お客様のことを考え勉強
することができた

一年生に対して
フィードバック