



3万分の1の仕事人 vol.19 東急スポーツオアシス 日和真菜実さん

2020.06.29

1,021 34

体を動かす提案がしたくてオアシスへ再入社・日和真菜実さん

東急不動産ホールディングスに在籍する社員は約3万人。T-MAGの「3万分の1の仕事人」は、イキイキと働く社員個人にフォーカスを当て、全国を訪ね歩きます。今回は、東急スポーツオアシス 心斎橋EAST & WEST店 フィットネスリーダーの日和 真菜実（ひより まなみ）さんに話を伺いました。

（担当者プロフィール）

日和真菜実さん：東急スポーツオアシス 心斎橋EAST & WEST店 フィットネスリーダー 30歳



一東急スポーツオアシスに入社される前の日和さんの経歴を教えてください。

もともと大学生の時に、東急スポーツオアシスの大阪・茨木店で5年近くアルバイトをしていました。

担当したのはフィットネスのスタジオレッスンや、当時主流だったマシントレーニングなどです。同時期に入った仲間もいて、集客と一緒に頑張ったり、時には競い合ったりして、仲間に恵まれた環境で働いていましたね。

当時、オアシスのアルバイトと並行して行っていたのが、アパレルの仕事やダンスです。幼い頃からジャズダンスを踊っていて、中学生以降はずっとストリートダンスをしています。

すると衣装などが必要になり、自然とファッションやメイクの分野にも興味が出てきました。大学卒業後はアパレルの会社に1年半勤めていました。

一アパレルの会社に入ったのに、どうしてオアシスに戻られたのですか？

最初に勤めた会社も、ライフスタイルを提案するアメリカンカジュアルの企業ですごく面白かったです。

でも私は、お客様と接するうちに、販売の接客よりも生活全般の提案をする接客がしなくなりました。

例えばお客様から「体型を隠したいので、オーバーサイズの服を選びがちで……」と言われたら、「じゃあ、運動をしましょう！」と言いたくなってしまおう（笑）。

洋服よりも人間の根本となる体作りをお手伝いしたいんだと、洋服の販売接客を通じて気付かされましたね。

またオアシスは会員制なので、お客様と継続して関わることができます。

アパレルの時は、1人のお客様に売っておしまいになるケースがほとんどです。ご自宅にある洋服と合う商品をお勧めしても、家に帰ると「あのお客様は、本当に満足していたのかな？」と気になっていました。

心の中でお客様と関係性の続くところで働きたいと思っていた頃、アルバイト時代の茨木店のサブマネージャーで、当時の心斎橋WESTのマネージャーに偶然電車であっつんです。

そんな心情をボロッと話したら、「じゃあ、オアシスにおいでよ」と言ってくださって。そこからトントン拍子で入社が決まり、2017年10月に入社しました。



一今の仕事内容を教えてください。

現在の肩書はフィットネスリーダーで、レッスンなどの表に出る仕事と、店舗全体について考える裏の仕事があります。

現在のレッスンは週3回くらい。「美尻」などの流行りの女性限定レッスンや、ボディメイクトレーニング、筋力アップのトレーニング、日常的な動作を強化するファンクショナルトレーニングなどを行っています。女性クラスは10名ほどのセミグループなので、どなたが来られるのか事前に把握して、自分でプログラムを組みますね。

また、アメリカのプログラムを事前に覚えて、30名くらいのお客様の前でフィットネスレッスンをすることもあります。

一店舗全体を俯瞰で見る裏の仕事は、どんなことでしょうか？

1つは、フィットネスサービスオペレーションです。

お客様が入会されて、運動効果を実感していただくには継続が必要となりますよね。どれくらい続けて、来店頻度がどれくらいなのかを記録して、スタッフ全員でフォローしながら、良い方向に導くにはどんな提案や接客が必要か、データを分析し担当と話しながらフォローしているのです。

次に、人材育成です。

お客様が何に困っていらっしゃるのか、何をしたいのか。目的や目標は何なのか。これをしっかり聞き出せるように、時間をかけてスタッフの育成をしています。

フィットネスサービス企画もあります。

3ヶ月間トレーナーが付くダイエットプログラムなど、特別企画をどのように売り出していくのか。また流行りのプログラムを見極めて、どう店舗に取り入れるかも考えています。ここは常にアンテナを張り巡らせて、きっとお客様に喜ばれると判断したら、自信を持ってお勧めしますが、時には「私にはトレーニングの強度が強すぎるわ！」と言われることもあるんです。お客様目線を忘れないように心がけています。

ただこういった裏の仕事ができるのは、冬などの閑散期です。4月と夏の繁忙期は、デスクワークをされています。現場にどンドン出て、お客様と接していかないと現場が回らなくなるからです。



一仕事をする上で心がけていることはありますか？

私はもともと、自分の課題も人の課題もすぐに見つけてしまうタイプなんです。

そういうクセの持ち主ですと、人に「課題を直しましょう」とつい言ってしまいがちですが、私はぐっと我慢して課題を見つけてもあまり言わないようにしています。

課題よりも得意な部分を伸ばしていこうと。まずはスタッフの強みを見つけることに時間をかけるようにしています。

あとは「この仕事を楽しんでいることを、しっかり体現してもらいたい」と、スタッフに必ず伝えていきます。オアシスのアルバイト時代も、すごく楽しそうに仕事をする先輩ばかりだったんですね。苦しい、キツイと思うよりも、まずは自分が楽しむ。その姿勢は、お客さんにも伝わりますね。

体を動かす楽しさがお客さんやスタッフに伝わったと思う時は、とてもやりがいを感じる瞬間でもあります。ある種、こういった仕事をしている限りそうやって当たり前の部分はありますが、モチベーションが上がっているのが様子から見取れるのはやっぱり嬉しい。

例えば最初はレンタルの、体型を隠すようなウェアだったのが通ううちに新調していたり、自ら積極的に話しかけてくれたり。モチベーションが上がったのかな、マインドが変わったのかなと思える瞬間です。

一仕事を続ける上で、ターニングポイントとなった出来事はありましたか？

アルバイト時代、茨木店のフィットネスリーダーが言った言葉が、私をフィットネスに熱くのめり込ませるきっかけになりました。

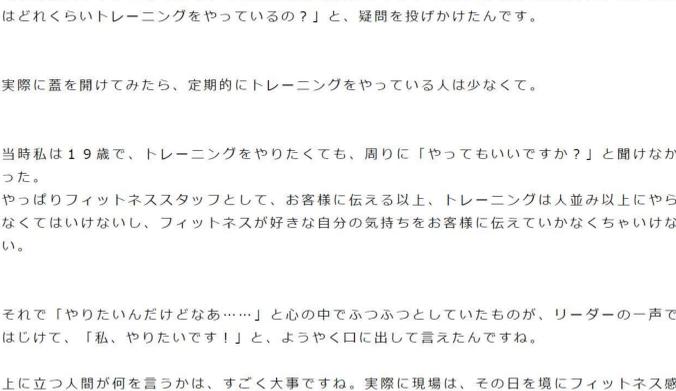
その方はスタッフ全員の前で、「私たちはお客様にフィットネスを伝える立場だけど、自分たちはどれくらいトレーニングをやっているの？」と、疑問を投げかけたんです。

実際に蓋を開けてみたら、定期的にトレーニングをやっている人は少なくて。

当時私は19歳で、トレーニングをやりたいけども、周りに「やってもいいですか？」と聞けなかった。やっぱりフィットネススタッフとして、お客様に伝える以上、トレーニングは人並み以上にやらなくてはいけないし、フィットネスが好きな自分の気持ちをお客様に伝えていかなくちゃいけない。

それで「やりたいんだけどなあ……」と心の中でぶつぶつとしていたものが、リーダーの一声ではじめて、「私、やりたいです！」と、ようやく口に出して言えたんですね。

上に立つ人間が何を言うかは、すごく大事ですね。実際に現場は、その日を境にフィットネス感が出るようになりました。今の私は、当時のリーダーのようにピリっとする部分と、話しかけられやすい雰囲気、その場その場、相対する人で臨機応変に変えています。



一ちなみに、心斎橋店のお客様にはどういった特徴がありますか？

私が関西しか住んだことがないので、何とも言えませんが、「いい意味でおせっかい」だと思います。

すごく面倒見が良く、スタッフと一緒に育ててくださる方が多いです。

「あの子、良くなったよ」「ちゃんと気づいてたよ」と、新人スタッフの成長過程を、お客様目線で伝えていただけますね。

あとは「本物志向」。こだわりの強い方が多いので、商品や接客に対しては厳しいと思います。

一最後にフィットネスをする上で、欠かせない仕事道具はありますか？

髪の毛のゴムですね。

これがないと気合が入らないです。ポニーテールやまとめ髪が戦闘モードなので、更衣室やレッスン直前にプワッとアップします（笑）。「今日は強めに結んでおこか！」とか「柔らかいこか！」とか、体のコンディションによって変えつつ、仕事モードをオンにしています。

髪の毛を下ろした途端、オフのモードになるので、電車に乗っている時や休日の時は、髪の毛をアップにしないですね（笑）。



WEEKLY RANKING

週間ランキング

1 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

2 2020.10.14
379 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス WEBGYM LIVE体験レボ…

3 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

4 2020.10.14
347 38
麻倉ゴルフ倶楽部所属 大田和桂介プロ チャレンジツアー優勝！！

5 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

6 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

7 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

8 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

9 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

10 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

11 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

12 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

13 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

14 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

15 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

16 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

17 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

18 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

19 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

20 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

21 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

22 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

23 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

24 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

25 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

26 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

27 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

28 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

29 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

30 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

31 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

32 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

33 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

34 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

35 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

36 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

37 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

38 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

39 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

40 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

41 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

42 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

43 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

44 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

45 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

46 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

47 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

48 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

49 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

50 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

51 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

52 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

53 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

54 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

55 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

56 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

57 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

58 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

59 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

60 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

61 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

62 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

63 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

64 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

65 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…

66 2020.10.07
923 22
渋谷ソラスタが「日経ニューオフィス賞」受賞！

67 2020.10.07
551 17
「東京ホートシティ竹芝」がついに開業！

68 2020.09.28
929 42
3万分の1の仕事人vol.22 東急住宅マネジメント 堀田裕之さん

69 2020.10.09
563 58
「ご入居者の、安全と笑顔のために」コロナ禍中のグランクレール…

70 2020.10.07
541 10
【Enjoy★Tokyu】東急スポーツオアシス RAPEL恵比寿24Plusで…