

東急スポーツオアシス

3万分の1の仕事人 vol.16 東急スポーツオアシス 片山嘉人さん

2020.03.19

814 24

技術が進化する中で、大事にしたいのは生身のコミュニケーション・片山嘉人さん

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 松戸店 マネージャーの片山嘉人（かたやま よしひと）さんに話を伺いました。

（担当者プロフィール）

片山嘉人さん：東急スポーツオアシス 松戸店 マネージャー（店長） 36歳



一片山さんの経歴を教えてください。

2006年に新卒で入社しました。フィットネスの会社にいるので、スポーツ経験者と思われがちですが、大学は理工学部土木工学科でした。

元々、公園など設計建築に興味を持って入学したのですが、仕事となるとちょっと違うかも知れないと、そこで就職するのなら、好きなことをしよう。好きなのは体を動かすこと。だったらスポーツクラブだと単純な発想で入社しました。だからフィットネスの知識が全くないまま、ゼロからのスタートでした。

最初は埼玉・川口店に配属され、受付業務からスタートしました。2009年から2年間は大阪・茨木店、2011年から3年間は心斎橋店に異動。心斎橋店のラスト1年でサブマネージャーになりました。いずれの店舗でもフィットネスやプール、有酸素運動の指導をしましたが、川口店最後の1年から始めたスタジオでのフィットネスレッスンに私がハマってしまって（笑）。これがターニングポイントでした。



—どういうことでしょうか？詳しく聞きたいです。

私ももともと性格は、目立ちたがり屋だけ引込み思案。だから昔の私を知っている人は、おとなしくて覇気がない印象だったと思います。ところがフィットネスのスタジオレッスンに出会い、人前に出るのが楽しくなりました。性格まで明るく変わったように思います。

茨木店の時は、フィットネスのプログラム作りに携ったサブマネージャーがいたため、その方に追いつかなくて毎日深夜まで自主的に練習をしていましたね。本当に楽しかったというのがありますが、フォームや動きがお客様にきちんと見せられるのか、クオリティーの向上を目指して繰り返し練習しました。

ほかにも仕事をする上でのターニングポイントは人にまつわることでした。1つは大阪時代に女性アルバイトの方と1対1で衝突し、その後和解して、最終的に仲良くなったこと。私が無意識で寡黙になる瞬間があるらしく、アルバイトの立場だと話しかけづらかったのですが、それから笑顔や立ち居振る舞いに気を付けて、スタッフが話しやすい環境を心がけています。

また、社会人としての立ち居振る舞いはお客様から教えていただきました。心斎橋店は社会でそれなりの地位を築かれているお客様が多かったのですが、私の言葉遣いや店内で清掃が行き届いていないところ、連絡の行き違いなどの謝罪はアルバイトではなく社員自ら行うなど、直接面と向かって教えていただきました。

—心斎橋店以降の話を教えていただけますか？

2014年からはサブマネージャーとして、広島アルフェ店に移りました。広島はカープファンが代表するように、とにかく地元愛が強い。関東の人間がいきなり行って、お客様とすぐに仲良くはなれませんが。この時は、水泳のマスターズ選手権を見に行くツアーやランニングイベントを組んで、お客様との距離を縮めていきましたね。

また東急スポーツオアシスではアメリカのMOSSAというフィットネスプログラムを導入していますが、広島アルフェ店在籍時に、アメリカのMOSSA本部認定のGroup Blastコーポレートトレーナーになることができました。受験するにあたって、日本のマスタートレーナーと3年間研鑽を積みました。大阪・茨木店時代からコーポレートトレーナーになりたかったので、足掛け5年の夢が叶いました。



—マネージャーになられたのはいつ頃ですか？

2016年の埼玉・浦和店からです。その後、2017年6月からの埼玉・南越谷店、2019年4月から現在の千葉・松戸店でマネージャーを務めています。南越谷は新店立ち上げ、松戸では新規オープンする商業施設内の新店立ち上げでした。

やはりマネージャーになると、売上と費用の管理はもちろんのこと、店舗の方向性や社員の育成など、目を配る範囲が広がりました。東急スポーツオアシスは1店1店特徴があり、それぞれ個性があるのですが、新店立ち上げの際はマネージャーもその地域にないものを取り入れるなど、意見を言います。

南越谷店では、地域にない「暗闇バイクエクササイズ」や、お客様がICバンドをかざすだけで運動のデータ管理ができる「オアシスリンク」を取り入れ顧客データ管理システムを強化しました。

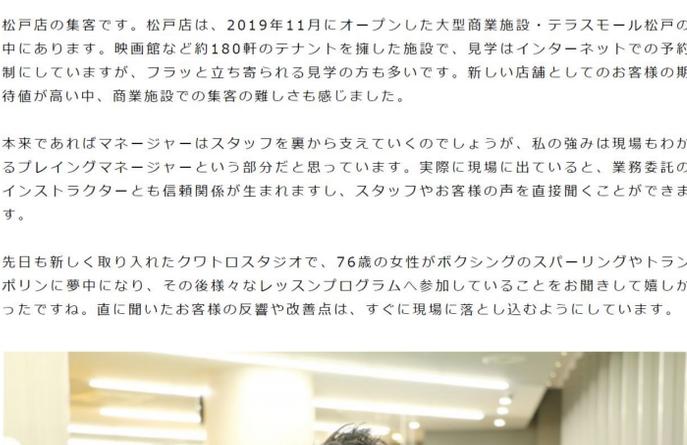
お客様の状況をデータ管理するようになって、少しずつですがわかったことがあります。有酸素マシンや筋力トレーニングマシンのみ利用される方はクラブ退会しやすく、スタジオレッスンに参加する方は継続しやすいことです。人の繋がり的重要性を感じることができ、また、「オアシスリンク」は個別にメッセージも送れますので、個々に合ったアプローチができます。

—現在、力を入れて取り組んでいることを教えてください。

松戸店の集客です。松戸店は、2019年11月にオープンした大型商業施設・テラスモール松戸の中にあります。映画館など約180軒のテナントを擁した施設で、見学はインターネットでの予約制になっていますが、フラッグと立ち寄られる見学の方も多いため、新しい店舗としてのお客様の期待値が高い中、商業施設での集客の難しさも感じました。

本来であればマネージャーはスタッフを裏から支えていくのですが、私の強みは現場もわかるブレイクマネージャーという部分だと思っています。実際に現場に出ていると、業務委託のインストラクターとも信頼関係が生まれやすし、スタッフやお客様の声を直接聞くことができます。

先日新しく取り入れたクワトロスタジオで、76歳の女性がボクシングのスパリングやトランポリンに夢中になり、その後様々なレッスンプログラムへ参加していることをお聞きして嬉しかったですね。直に聞いたお客様の反響や改善点は、すぐに現場に落とし込むようになっています。



—欠かせない仕事道具はありますか？

スマホとワイヤレスイヤホンです。MOSSAのフィットネスプログラムは3ヶ月に1回内容が変わるので、開始1ヶ月前にアメリカから送られてくる動画を観て動きを覚えなくてはなりません。

私は今でもスタジオでフィットネスのレッスンを3つ受け持っているのですが、電車で通勤時間40分の間に20〜30曲を覚えています。

—1ヶ月で20曲の振り付けを覚えるんですか！

1レッスンは60分で10曲あるんですね。今は覚えるのが早くなったので、2〜3週間で覚えられます。覚え方には3段階あって、まずは動画を観ながら、動きを頭に入れる。次に音だけを聴いて、頭の中で動けるかをシミュレートして、最後に実際にスタジオで正しいフォームで動けるかを確かめる。

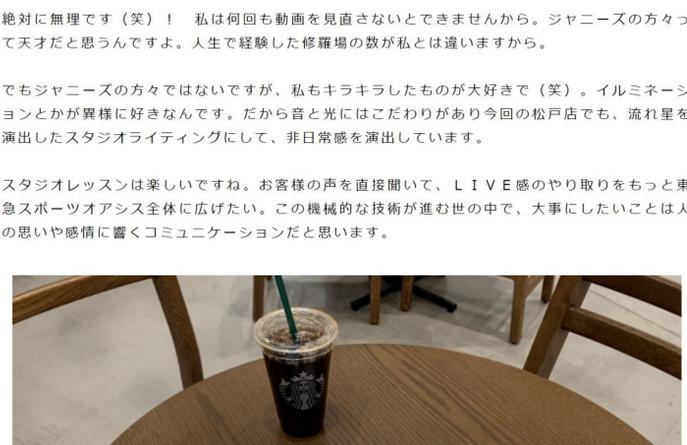
でも一番レッスンを持っていたサブマネージャー時代は、1ヶ月で40〜50曲を覚えていました。

—片山さんはそのうち、ジャニーズのように、直前で振り付けられても動けるようになるんじゃないですか？

絶対に無理です（笑）！ 私は何回も動画を見直さないとできませんから。ジャニーズの方々って天才だと思うんですよ。人生で経験した修羅場の数が私とは違いますから。

でもジャニーズの方々ではないですが、私もキラキラしたものが大好きで（笑）。イルミネーションとかが異様に好きなんです。だから音と光にはこだわりがあり今回の松戸店でも、流れ星を演出したスタジオライティングにして、非日常感を演出しています。

スタジオレッスンは楽しいですね。お客様の声を直接聞いて、LIVE感のやり取りをもっと東急スポーツオアシス全体に広げたい。この機械的な技術が進む世の中で、大事にしたいことは人の思いや感情に響くコミュニケーションだと思います。



右側は、運動中に聞いているMOSSAプログラムのDVD。

オフの日は、カフェに行つて自己啓発本を読んだりすることが多いです。特に、喜多川泰さんの書籍はお気に入りです。



WEEKLY RANKING

週間ランキング



MONTHLY RANKING

今月のランキング

