

TIA News!

2007.3 Vol.37



Contents

特別寄稿 ゆうゆうテニス大使 沢松奈生子 氏・・・	2
第18回日本テニス産業セミナー	3
2006日本テニスチーム大会・全国大会	7
地区協会活動紹介.....	8
指定管理者制度.....	9
研修委員会定例勉強会.....	12
テニスプロデューサー 報告	13
お客様やスタッフに支えられて リトルプリンステニスクラブ(埼玉) ..	15
インドアスクール建設とクラブ活性化 シンボウテニスガーデン(埼玉) ..	16

原点への回帰 横浜テニスカレッジ 黒田昌吾 氏 ..	17
安全管理.....	18
AEDご案内	21
アメリカテニス事業協会(USTIA)情報	22
異業種に学ぶ PARTⅢ	23
新入会員のご紹介.....	24
賛助会員のご紹介.....	25
コラム 庭球人語(其の参)	26
テニス川柳 優秀作品	27



テニスは全世代一緒に楽しもう！

ゆうゆうテニス大使 丹羽 奈生子
(旧姓：沢松)



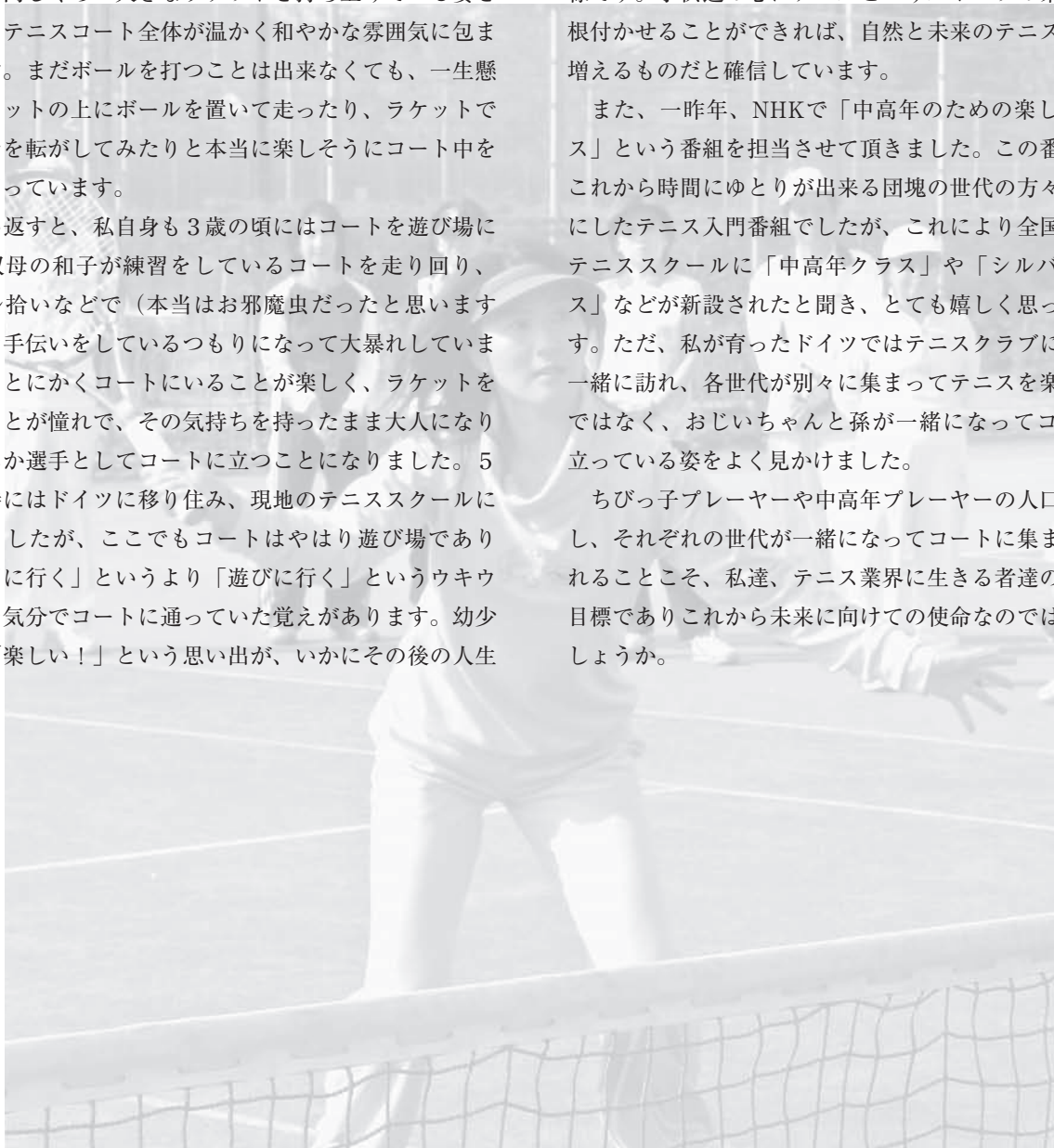
最近、テニスイベントなどで各地のテニスクールに行くと、ちびっ子プレーヤーの数が増えていることに驚かされます。3歳くらいのまだ小さなお子さんが、自分の体と同じくらい大きなラケットを持ち上げている姿を見るとテニスコート全体が温かく和やかな雰囲気包まれます。まだボールを打つことは出来なくても、一生懸命ラケットの上にボールを置いて走ったり、ラケットでボールを転がしてみたりと本当に楽しそうにコート中を走り回っています。

思い返すと、私自身も3歳の頃にはコート遊び場にして叔母の和子が練習をしているコートを走り回り、ボール拾いなどで（本当はお邪魔虫だったと思いますが）お手伝いをしているつもりになって大暴れしていました。とにかくコートにすることが楽しく、ラケットを持つことが憧れで、その気持ちを持ったまま大人になりいつしか選手としてコートに立つことになりました。5歳の時にはドイツに移り住み、現地のテニスクールに入りましたが、ここでもコートはやはり遊び場であり「練習に行く」というより「遊びに行く」というウキウキした気分でコートに通っていた覚えがあります。幼少期の「楽しい！」という思い出が、いかにその後の人生

においてテニスとの繋がりを深いものにするのか、その影響の大きさは計り知れないものがあると思います。もちろん、その中で最大の影響を与えうるのが指導者の皆様です。子供達の心にテニスというスポーツの楽しさを根付かせることができれば、自然と未来のテニス人口も増えるものだと確信しています。

また、一昨年、NHKで「中高年のための楽しいテニス」という番組を担当させて頂きました。この番組は、これから時間にゆとりが出来る団塊の世代の方々を対象にしたテニス入門番組でしたが、これにより全国各地のテニスクールに「中高年クラス」や「シルバークラス」などが新設されたと聞き、とても嬉しく思っています。ただ、私が育ったドイツではテニスクラブに家族と一緒に訪れ、各世代が別々に集まってテニスを楽しむのではなく、おじいちゃんと孫が一緒になってコートに立っている姿をよく見かけました。

ちびっ子プレーヤーや中高年プレーヤーの人口を増やし、それぞれの世代が一緒になってコートに集まってくれることこそ、私達、テニス業界に生きる者達の共通の目標でありこれから未来に向けての使命なのではないでしょうか。





第18回日本テニス産業セミナー

会 場：MiaVia（大阪府吹田市）
期 日：平成19年2月6日(火)
申 込 者 数：176名
当日参加者数：172名
アンケート回収数：128



アンケート結果

◆性別と年代をお答えください。

	20代	30代	40代	50代	60以上	不明	合計
男 性	13	22	25	17	11	9	97
女 性	2	4	4	3	0	2	15
不 明	0	4	4	7	1		16
合 計	15	30	33	27	12	11	128

◆事業所における中心的な営業形態は何ですか。

クラブ	28
スクール	98
レンタル	2
その他	11

◆あなたの役職・業務は何ですか。

経営者・代表者	41
支配人・マネージャー	38
コーチ	27
フロント	8
その他	14

◆この研修会を何で知りましたか。

郵送による案内	60
FAXによる案内	5
ホームページ	5
会社からの案内	44
その他	13

◆この研修会に参加しようと思った理由は何ですか。

内容が気に入った	72
講師が気に入った	17
研修ポイントの対象だから	5
会社の指示	24
その他	9

1. 基調講演

「全社員が一丸となるトヨタ流経営
戦略・経営手法とは」

(株)豊田自動織機

取締役副社長 佐藤 則夫 氏

意 見：

- ・トヨタ流が良く理解できた。非常に参考になった。…18名

- ・一流企業でも異業種でも基本的な手法、考え方は同じであると感じた。…8名
- ・もっと詳しくゆっくり聴きたい。…7名
- ・自社に帰り無駄を見直したい。…5名
- ・自社全体でもう一度考え行動、改善すべきだと感じた。…4名
- ・自分の仕事のしかた、役割について再認識、再確認が必要と感じた。…3名
- ・会社の一貫した経営方針が会社全体に行き渡っている様子が伝わった。自社に取り入れたい。…3名



- ・世界のトヨタの方の話が聴けて大変良かった。…3名
- ・自社への取り入れ方が見えてきた。…2名
- ・世界のトヨタも日々の弛まない努力を積み重ね、また全社で取り組んでいる、もっと良くなるために改善し続ける理念が根本にあると感じた。…2名
- ・手法と目的の話は共感できた。
- ・期待が大きかっただけにやや期待はずれの感も・・・
- ・「組織論」なのか「生産管理論」なのか焦点が少し解りにくかった。
- ・カンバン方式に絞った話を聞きたい。
- ・経営理念について勉強になった。
- ・トヨタ生産方式、自動化・ジャストインタイム・無駄・改善、大変参考になった。
- ・お客様視点からの考え方が改めて勉強になった。
- ・トヨタの手法でスーパーを建て直した話に驚いた。
- ・風土づくりをじっくりと自社で取り組んでみる。
- ・仕事をする上での注意の払い方、目的意識のおくところや利益追求の面において隅々まで行き渡った考え方や、体制に中小企業ではもっと進めていける部分を考えさせられた。
- ・無駄の省き方に考えのレベル差を強く感じた。
- ・事業運営に生かせる本質の部分を得ることができた。
- ・世界に通用するノウハウの基本を教えてもらった。
- ・オートメーション化された現場では機械を重要と考えがちだが、人のアイデアの蓄積やコミュニケーションの結果が構築されていることは素晴らしい。
- ・改めて自分の甘さを感じた。今後に活かしたい。
- ・「PushではなくPullである」「現地現物主義の5項目」、TPSの基本が参考になった。
- ・小さな私たちも基本を忘れず、お客様のニーズに応えていきたい。
- ・初めて聴くことばかりだったので、理解に時間がかかりそう。
- ・今後の人生の参考になる。
- ・TQMの実践について後行程からの視点をお客様の満足に置き、考え直すポイントが理解できた。

- ・事業所内の仕事の進め方や、人材育成について考え直すことが出来、モチベーションや生産性の向上をするための心構えが良く理解できた。
- ・日本のテニス界にもこういう方がトップにいたら世界に通用していくかも知れない。
- ・現在当たり前になっていることでも最初のスタートを創った人はすごい。
- ・どんなに素晴らしい話、システムがあっても会社が動かないときはどうすべきかも学びたい。
- ・上辺の生産性向上ではなく、人間力・考える力の作り方を学んだ。
- ・全てが貴重で感動した。勤続20年、トヨタグループの一員であることに今日ほど喜びと誇りを感じた日はなかった。

2. 講演

「人気カルチャースクールが発展する秘密とは」

(株) 船井総合研究所

カルチャースクールビジネスプロジェクトチーム

犬塚 義人 氏

意見：

- ・効果ある紹介キャンペーン等自社でも是非活用、実践したい、参考になった。…15名
- ・現実的、具体的な話で解りやすかった。…9名
- ・口コミの重要性を実感した。…3名
- ・具体的な成功手段が沢山伺えた。…2名
- ・非常に興味深かった。有意義な時間だった。…2名
- ・紹介の大切さ、コミュニケーションの大切さを改めて感じた。…2名
- ・これから必要なことが解りやすい内容だった。…2名
- ・お客様満足と、新規集客を両立していく方向性が確認できた。…2名
- ・自社はどうかと考えることができた。
- ・当たり前のことが当たり前にできれば成功するはず。
- ・一般的な考え方が良くまとめられていた。



- ・新しい発見だった。
- ・スクールモデルをもっと考えてみたい。
- ・システム等に囚われず、コミュニケーションや従業員のもって行き方で大きく差の出る経営となることを勉強できた。
- ・集客策の基本が解りやすかった。
- ・オープン半年、行き詰まる前に軌道修正できる話が聞けた。
- ・ひとつひとつ変えていく努力をすればカルチャースクールに続けるかと思う。
- ・細かいところに気を遣い、さりげなく声をかけていく心遣いが必要だと感じた。
- ・感動した。
- ・もう少し具体例が欲しかった。
- ・既存客と新規客の両方を満足させなければ事業成長がないと改めて確認した。
- ・お客様との信頼関係を有効に利用することに気づかされた。
- ・カルチャースクールの発展のために基本的に考えなければならぬことを教えられた。
- ・現場の大切さを改めて感じた。
- ・元気があって良かった。
- ・身近な内容で良かった。
- ・お客様の心理がよく解った。
- ・難しいが少しずつ改善していきたい。
- ・もっと考えて仕事をしていきたい。
- ・画面がよく見えず理解できないところがあり残念。
- ・テニスクラブの会員増強にも参考になった。

3-1. 分科会

「躍進を続けるインドアスクールの手法とは」

ノアインドアステージ(株)

代表取締役社長 大西 雅之 氏

意見：

- ・心に響くもの、受けるものがあった。共感、感動した。…7名
- ・自己啓発によりスタッフにも影響を与えると感じた。…6名
- ・20年間の経験談がとてもよく解り参考になった。…5名
- ・E S（従業員満足）の大切さを知った。…4名
- ・本音が聞けて良かった。参考になった。…4名
- ・部下を使う立場になって、どう接していけばいいか参考になった。…3名



- ・同じ問題を抱えていたため大変参考になった。…3名
- ・以前お会いしたときと感じがかなり変わられました。変化に驚いた。…2名
- ・いかに人と人との関係が大事かが解った。…2名
- ・自分の気持ちを相手に素直に伝えることのすばらしさを改めて感じた。
- ・「自分に矢を向ける」本当に大切だと思った。
- ・経営において重要なポイントはどの会社においても人材育成であることが理解できた。その中でも店舗数を広げていけたのは、先見の明があった。3年5年後を追いかける力も必要。
- ・自分の事業に照らし合わせて、疑似体験をさせてもらった。
- ・良い会社の定義を再確認した。
- ・テニススクールにおける従業員満足について、一番の不安は将来どうなるか。特にアルバイトコーチに頼る部分が多いし、福利厚生を重要にすべきではないか。こういう面で恵まれている従業員はほんの一部である。
- ・今後の方向性として、E Sを頭に入れ、スタッフに人生を楽しんでもらえるよう進めていきたい。
- ・C SとE Sを同時に進めていくことに少し難しさを感じた。
- ・個々の悩みとその解決手段としての人間力の話は理解できたが、組織としての自己循環スキルアップの手段が見えなかった。
- ・スタッフに対して中長期のビジョンを描けるようになってはいけなと感じた。
- ・変わられたC E Oの下なら頑張れば幸せに働けるかなと思った。
- ・「人間性」という言葉が心に残った。
- ・役職に就いたからこそその感じることや苦悩を知ることができた。

3-2. 分科会

「引退が相次ぐ女子テニス界、若手選手の動向は？」

(財) 日本テニス協会

フェド杯監督 植田 実 氏

意 見：

- ・現在の女子テニス界の状況がよく解った。…6名
- ・スペインの様子がよく解った。…4名
- ・日頃聴けない話で興味深かった。…2名
- ・聴きたかった内容とは少し違った。…2名
- ・日本だけでなく、世界のテニスに関係する話が興味深かった。
- ・トッププロの考え方を聴けて参考になった。
- ・苦労やうれしかったことなど、よく解った。
- ・今後の日本女子に期待したい。
- ・現在だけを見て行動するのではなく、先にも目を向けたコーチ指導。技術のみ教えるものではない、世界に向けてまず日本からスタートできる目標やサポートについて参考になった。
- ・もっと日本女子テニス界と今後のジュニア育成のことを深く聴きたかった。
- ・とても解りやすく、共に応援したくなった。
- ・この人なら選手がついてくる。素晴らしい。
- ・テニスの基本（熱）に関わる話で気合いが入った。
- ・日本女子テニス界の抱える問題点や将来に向けての展望が聴けて良かった。
- ・具体的な選手の名前も聞きたかった。
- ・「日本の素晴らしいところを世界に発信していきたい」という点に非常に共感した。



4. 講 演

「サービス産業における新産業創造戦略」

経済産業省商務情報政策局

サービス産業課長 藤野 真司 氏

意 見：

- ・スポーツビジネスの現状と、今後の予想が解った。…7名
- ・日頃見ることができないデータが良かった。…7名
- ・解りやすかった。…6名
- ・明確な目標が持てた。今後の方向性・可能性が見えた。…5名
- ・スポーツ業界全体の中でのテニスの位置が確認できた。…3名
- ・キーワードをどう展開していこうか考えたい。…3名
- ・テニス事業を大きな目で見ることができた。大きな方向性を見出せた。…2名
- ・テニスだけでなく、サービス産業、スポーツ産業全体の数値は興味深い。
- ・他で示されているテニスの市場サイズに比べて、やや良好なデータが示され、勇気を得た。
- ・この様な調査資料をもっと幅広く回覧、理解できるように広げて欲しい。
- ・来年のデータ結果報告が楽しみ。
- ・テニスを盛り上げることで日本の産業にも影響を与えられると思えた。今までとは違うモチベーションが生まれた。
- ・全国的な流れがよく解った。
- ・官と民で真剣に取り組んでいきたい。
- ・国家としての方針が地方都市の実情とどのようにマッチさせるのか？地方の衰退が著しいが疑問が残る。
- ・この資料をスクール運営に活かしたい。
- ・今後テニス界が上がるか下がるかは、戦略によって変化することが解った。
- ・今後の取り組みに参考になった。
- ・今後はテニス以外のサービスの動向も気につけ、対策を考えなければと思った。
- ・スポーツの魅力でスポーツ人口の裾野を拡大するための調査に関心を持った。
- ・質疑応答もでき満足。





2006日本テニスチーム大会・全国大会

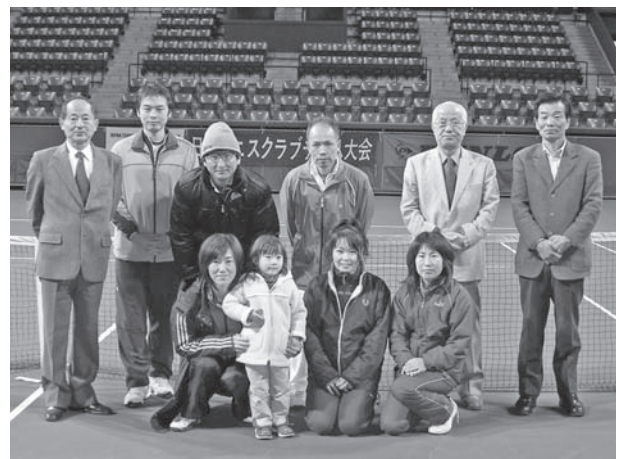
平成18年度の「日本テニスチーム大会・全国大会」は、2月24日(土)に東京都有明コロシアム等を会場として開催され、西日本代表として香里グリーンテニスクラブ(大阪府)、東日本代表としてブレントウッドラケットクラブ(埼玉県)、富士見ガ丘ローンテニスクラブ(東京都)、江戸川台テニスクラブ(千葉県)の4チーム参加で熱戦が繰り広げられ大変盛り上がりしました。

結果は以下のとおりでした。

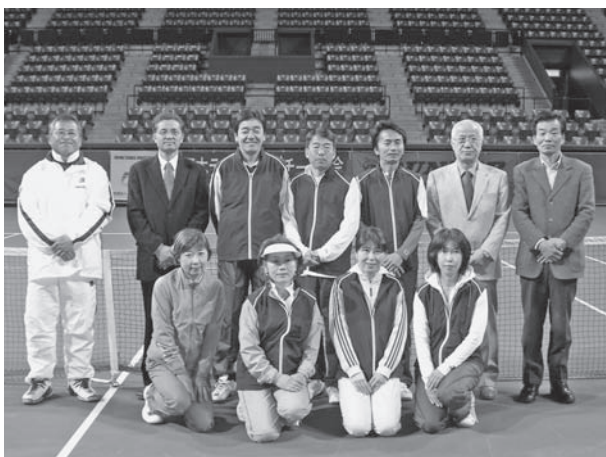
	A	B	C	D	勝敗	順位
A. 香里グリーンテニスクラブ		6-3 0-6 6-4	6-3 6-3 6-1	6-2 6-3 7-5	3-0	1位
B. ブレントウッドラケットクラブ	3-6 6-0 4-6		6-1 6-2 4-6	6-4 6-0 4-6	2-1	2位
C. 富士見ガ丘ローンテニスク	3-6 3-6 1-6	1-6 2-6 6-4		2-6 6-3 7-5	1-2	3位
D. 江戸川台テニスクラブ	2-6 3-6 5-7	4-6 0-6 6-4	6-2 3-6 5-7		0-3	4位



★優勝チーム：香里グリーンテニスクラブ★



☆ブレントウッドラケットクラブ☆



☆富士見ガ丘ローンテニスクラブ☆



☆江戸川台テニスクラブ☆



三重県テニス事業協会

会 長 島村 晃一

平成9年に完成した、三重県立鈴鹿スポーツガーデンは、60億円の巨費を投じた素晴らしい施設です。最近では体育館、天然温泉、宿泊ホテルも建設中で、文字通り県下のスポーツのメッカとして広く県民に利用されている公営施設です。

私共県下でテニススクールを営む同志は、スポーツガーデンの21面のテニスコートの管理運営を自分たちの手でやりたいと考え、それには同じ事業を営む者の結束が大切と位置付け、JTIA雑賀会長、加藤事務局長に相談させていただきながら、「三重県テニス事業協会」を発足いたしました。

研修事業も、中嶋康博氏、小浦武志氏をお招きしたり、昨年には大島伸洋氏による「科学トレーニング法」などの研修会を開催いたしました。

スポーツガーデンでは、ジュニアスクールの運営委託を受けておりますが、未だ軌道に乗っているとは言えません。

今後は、公共を担保としながら、民間が参入できる県下の施設を模索しながら、会員が協力して管理運営できるよう努力したいと考えています。いずれにしても、一人でも多くの会員がJTIAの研修会などに顔を出し、勉強して欲しいものだと思います。



■（有）アレックス

現在伊勢市を中心に、「FILA & TENNIS ALEX」というショップと共にテニスアカデミーを開校しています。インドア（志摩市）では主に一般を対象として、ジュニアに関しては選手育成に力を入れてアウトドア（伊勢市）で行っています。小さな町ですが、近隣に3つのスクールがあり、大変ですが孤軍奮闘してがんばっています。

■NPO法人エスサプライ

鈴鹿市、伊勢市でのテニススクールを通じてテニスの普及に努力しています。また、未来を嘱望されるジュニアの中で、家庭の事情等でテニスを続けられない生徒の

応援をテニス用品の提供など側面からサポートする形でボランティアとしております。

■エムエステニスカレッジ

関西に拠点を置く大手のテニススクールであるが、県下でも鈴鹿市中心にスクール運営を行っている。特に公営施設活性化のノウハウを早くから研究し、その先駆者として頑張っていきたいと思っています。

■名張ロイヤルテニスクラブ

2006年4月屋内コート（2面）にリニューアルしました。スクールを中心にしたクラブでポリシーは「楽しく」そしてちょっぴり厳しくです。ジュニアクラスでは「自分で考える」テニスをテーマにしています。いつも笑顔のあるテニスクラブであるようにスタッフ一同頑張っています。

■ニックインドアテニスカレッジ

当スクールは津市の南に平成8年の夏にオープンしました。スクール内容は基礎をしっかりと学び、たくさんゲーム練習が出来るよう少人数（6～8名）でレッスンをしています。ジュニア育成にも力を入れており、最近では全国大会に出場する選手も出てきました。

■三重グリーンテニスクラブ

当クラブは、会員制及びスクール運営が基本となります。特にジュニアスクールにおいては毎日6面のコートを使用し、強化と育成に日々精進し、東海大会、全国大会へスクール生を輩出しております。また会員制においては、シニア会員が大変盛況でにぎわっております。

■ロラン・ギアロ倶楽部

インドア3面（アウト2面）ではファンテニス、ジュニアハイパーテニスを楽しく、また、ジュニア育成には時間厳守、挨拶励行など厳しいレッスンを行っております。創立22年目を迎えるが、現状スクールの充実を図ることはもちろん、他方、公共との協働を研究し、ビジネスチャンスを広げたいと考えております。



（以上アイウエオ順）



「豊島区立総合体育場・西巢鴨体育場・荒川野球場」の指定管理者報告

栗山企業(株) 代表取締役 栗山 雅則



平成18年4月より「豊島区立総合体育場・西巢鴨体育場・荒川野球場」の指定管理者として運営をしています。

まずは、我々が指定管理者として指定を受けるべく、平成17年の5月に前年に豊島区立三芳グラウンドにて指定を受けた実績がありました社団法人日本テニス事業協会にコンソシアムを正式に依頼いたしました。その際に雑賀会長、加藤事務局長にご迷惑をお掛けしたにも関わらず多大なるご協力をいただきましたこと、誌面をかりてお詫びを申し上げますと共に御礼を申し上げます。今回、約9ヶ月が経過する中、期半ばではありますが、JTIA Newsを通して皆さまにご報告して参りたいと思います。

はじめに、施設の概要をご説明いたします。今回の指定管理者の公募については、豊島区の屋外スポーツ施設の一括公募（三芳グラウンドは除く）でしたので、施設は3箇所ございます。中心となる施設は「豊島区立総合体育場」になります。豊島区の池袋駅から徒歩15分（最寄り駅はJR大塚駅から徒歩10分）。サンシャイン60ビル



の横に位置し、首都高速東池袋出入口の横でもあり、アクセスについては申し分ない立地条件になります。施設内概要はテニスコート4面、人工芝の野球場2面、弓射場、体育室があります。また、「豊島区立西巢鴨体育場」は、都営三田線の西巢鴨駅から徒歩5分の住宅地にあり、テニスコートはハードコートが2面、50mのアーチェリー場、ゲートボール場、広場があります。「豊島区立荒川野球場」は西高島平の荒川河川敷に豊島区が板橋区から借り受けている野球場が2面あります。これら3箇所の施設を管理、運営しております。

指定管理者として応募する際に、屋外施設だけでなく屋内施設もあることから複合スポーツ施設であるという点、前年に社団法人日本テニス事業協会が「豊島区立三芳グラウンド」をティー・エス・ジャパンと共同企業体としてコンソシアムを組んで指定を受けている実績から、日本テニス事業協会を主団体とし、栗山企業株式会社およびグループ企業の総合スポーツクラブを運営しています株式会社リパティヒルを構成団体とした「日本テニス事業協会共同企業体」として公募に参加いたしました。公募から一次審査、二次審査まで短い期間の中、雑賀会長、加藤事務局長の多大なる支援、「豊島区立三芳グラウンド」のティー・エス・ジャパンの丸山社長にアドバイスをいただき、無事に指定管理者として選定を受けることが出来ました。

公募の事業計画の段階から、自主事業のプログラムを多分に盛り込み事業の多様性を前面に打ち出すとともに人件費を除く事業運営経費を公表された平成16年度決算の約3割減とした事業計画書、収支計画書を提出いたしました。自主事業の具体的プログラム内容は、テニ





スクール、フィットネス教室、サッカースクールの開講、イベントの開催を中心に盛り込みました。9ヶ月を過ぎた段階においては自主事業については、ほぼ計画通りに運営することができました。ただし、実際に運営する中で我々が想像していなかった状況が多量にあり、その調整や折衝に労力を費やすことが多かったこと、条例や規制また、過去から続いている慣例、慣習といった公募の段階では見えなかった現実に戸惑いを感じております。

具体的に実施した事業は、テニススクールは今まで、年1～2回程度行われていたテニス教室を「豊島コミュニティテニスカレッジ」と称し「キッズ」「ジュニア」「Under-21」「デイ」「ナイト」「Over-55」と幅広い年齢層と柔軟な時間設定で、5月よりスクール運営を開始いたしました。当初40名程度の登録でしたが、現在では、100名を超えるスクール生が参加しております。また、月例イベントとして「女子ダブルス1dayトーナメント大会」を開催。その他、プライベートレッスン、ガット張りサービスを開始いたしました。物販については、目的外使用に該当するため、オリジナルカタログ（pop）による販売をしております。フィットネス教室については、卓球場として利用されていた体育室に、新たにフィットネス教室を開講いたしました。「はじめてYOGA」「誰でもできるピラティス」「バランスアップ&ピラティス」「シェイプアップウォーキング」「健康リズム体操」「親子のびのびストレッチ」「親子わくわくフィットネス」「KIDS DANCE」などのフィットネス教室と「介護予防体操指導者育成講座」「生活習慣病予防講座」などの講座を行いました。各クラスの平均参加者は10名以上となっておりますが、今まで、フィットネス教室がなかったという点において、更なる認知度を上げていきたいと思っております。来年度からは、土、日曜日の枠を増やすことができ、新たなプログラムの提供と近年の少子高齢化社会に対応すべく、所管先のスポーツ振興課の垣根を越えて、学校課や福祉課などへ我々のノウハウを生かすべく事業を展開してい

きたいと思っております。サッカー教室は、公共施設の主旨および地域住民の方々のニーズの実践として、野球場で行うのは野球であるという枠組を超えて、今まで行われていなかったサッカー教室を開講しました。こちらは、「クーバー・コーチング・サッカースクール」と提携し、冬季の期間限定で行いましたが、継続のお声をたくさん頂き、来年度からは通年で行っていくことが決定しました。イベント事業は、5月4日（祝）に「テニスカレッジ、フィットネス教室体験レッスンイベント」、9月18日（祝）に、「敬老の日無料体験イベント」、10月9日（祝）には、「体育の日無料体験イベント」を行いました。特に体育の日イベントは、プロの田中真梨選手などによるエキシビジョンマッチ、チャレンジマッチを開催し、多数の参加者を募ることが出来ました。さらに、今年度最後のイベントとして、3月31日（土）「さくら祭り」という地域還元イベントを、周辺6町会、豊島区、豊島区体育協会とともに野球場を使い一般開放のイベントを予定しております。我々は、主催者としての祭り全体の運営および「クーバー・コーチング・サッカースクールイベント」を行う予定です。

その他の主な運営改善として、ホームページ([www://toshima.ne.jp/~sogospfd/](http://www.toshima.ne.jp/~sogospfd/))を開設しました。今後は、インターネット上で予約可能なシステムを導入する予定です。また、施設の改善として、4面のクレーであったテニスコートを本年2月に改修し、砂入り人工芝へリニューアルいたしました。

運営における課題点は、①屋外施設、②劣化の激しい建物、③既得権者（団体）による減免問題、④個人公開時間における指導員の問題といったところが課題項目です。

①屋外施設であることから、天候に左右され、また、人員も予算もグラウンド整備に費やすことが多量にあります。野球場は人工芝ですが、劣化も激しく芝目がほとんどなく、一部隆起箇所もあり、ケガの発生などが心配です。また、荒川野球場については、使用料が無料である反面、整備には一番労力が必要であります。



②管理棟は40年以上経過しているため、建物としての機能をほとんど有しておりません。自分たちで修繕可能な部分や改装・改築可能な部分には着手しましたが、冷暖房機器や照明機器などについては施設としては未設置に近い状態であります。

③土・日・祝日の予約のほとんどが既得権として各種連盟や特別な団体などで埋められており、一般者が利用できない状況です。さらに、それらの団体は減免利用をしているので収入がない状況です。

④個人公開時間帯の指導員として、豊島区体育協会からの派遣として一指導あたりの報酬を払っておりますが、一部の指導員を除いて、ほとんどの指導員はただ遊びに来ているといった感じで見るに耐えられない状況です。

これら全てが課題となりますが、それ以外にも課題点は多々あります。これらの課題を関係各所と協力、協議しながら改善をしていくことが、今後の大きな展望に繋がっていくと思います。また、自主事業の拡大もキーポイントになります。集客効果は確実にありますので、クラスの拡充（前述の課題である既得権利用者の撤廃が必須）を行い、認知を広め「豊島区立総合体育場」という確立した内容の教室、クラスを開催していくつもりです。

収益面では、屋外施設という不安定な収益構造の中、如何にして安定した収益を確保するかが焦点となり、テニスコートの砂入り人工芝化や自主事業の拡大などが大

きなポイントとなるでしょう。支出においては、やはり「ムダ、ムリ、ムラ」を明確に分析して、適材適所に費やす努力を今後とも続けることが重要と思われます。

最後にまとめとして、指定管理者制度の最大で最終の課題である経費削減、サービスの向上をいかに発揮していると自負しております。公共施設においては、経費削減およびサービス向上（売上げ）の相反関係値が最大かと思われませんが、サービス向上に関係する経費の削減は行わずに、いかにして運営上の固定費を削減するかに取り組んで参りました。また、収益構造の改革として、テニスコートの砂入り人工芝化などの投資も積極的に行い、整備などに係るランニングコストの削減に取り組みました。また、サービス向上の取組みは、前述にご報告した通りのソフトコンテンツを拡充させてきたと共に、ホスピタリティ溢れるコミュニケーションサービスを徹底するスタッフの教育に重点を置いてきました。また、サービスの向上の一つの指標である利用者数の拡大については、総利用者数の増大ではなく実利用者の拡大を念頭にサービスの拡充を計って参りました。つまり、利用料金収入のアップはもちろんですが、一般利用の場合は条例規制があるため、多様目、多世代に渡るサービスの提供が難しいため自主事業による柔軟性を通して拡充し、結果として収入増を目指して参りました。こういった取組みが、収入増に繋がっているかと思っています。

体験レッスンは開催!!

豊島区立総合体育場で「スポーツの秋」を満喫しませんか?

無料体験
9.18
【敬老の日】

記事室
10.9
【体育の日】

プロテニス選手
田中真梨
WTA 世界ランキング
シングルス：366位 ダブルス：319位
ATP ツヤギガ
シングルス：21位 ダブルス：24位

★体験フィットネス教室★

食事・運動・休養のバランスを整えて、健康で若々しい心と身体を手に入れよう。

■9月18日(月) 敬老の日 参加費無料
13:30~14:30 親子ワークアウトフィットネス/25組(1~3才のお子様と保護者1名)
15:30~17:00 あなたのライフスタイルを再チェック&エクササイズ/30名
~あなたを元気にしよう~

■10月9日(月) 体育の日 参加費無料(別途、ご利用料金が必要となります。)
13:30~14:30 親子でTRY! アドベンチャーフィットネス/20組(4~6才のお子様と保護者1名)
15:30~17:00 健康バランスチェックと健康エアロビクス/30名
~あなたを元気にしよう~

★プロテニス選手とテニスをしよう!★

当施設が運営しております自由が丘インターナショナルテニスカレッジ出身の現役インカレ資格選手やインターハイ出場選手も多数参加予定。貴方の実力を試してみませんか?

■10月9日(月) 体育の日 参加費無料(別途、ご利用料金が必要となります。)
AM テニスクリニック
PM エキシビジョンマッチ観戦、チャレンジマッチ

●今後は皆様お気軽にご参加いただけるさまざまな教室やイベントを行っています。

●野球場2面、テニスコート4面にナイター照明が完備されています。お仕事後にもスポーツが楽しめます。

■野球場とテニスコートにナイター照明完備!!

●野球場2面、テニスコート4面にナイター照明が完備されています。お仕事後にもスポーツが楽しめます。

■施設のご案内

ご利用時間/ 8:00~21:00
※休館日により異なりますので、お問い合わせください。

施設内/ 【総合体育場】
野球場：人工芝・ナイター設備2面
テニスコート：クレーコート・ナイター設備4面
体育室：卓球台5台・フィットネス教室
多目的室：和洋室(30m5m)
シャワールーム・コインロッカー完備

【東側体育館】
卓球台、ハードコート2面
多目的室：洋室(50m5m)
グレートホール

【元川野球場(荒川2河川敷)】
野球場：2面

■ご利用方法

個人利用/ 個人での利用は個人公開の時間帯にてご利用いただけます。
【ご利用料金】
一般 400円
小中学生 200円
65歳以上 200円(要申請)

団体利用/ 団体での貸切利用は事前の団体登録が必要となります。登録につきましては総合体育場受付窓口へお問い合わせください。
【ご利用料金】
利用施設、時間帯により異なりますので、詳しくは総合体育場受付窓口へお問い合わせください。

■ご案内図

●大塚駅より徒歩10分
●西武池袋線
●池袋駅より徒歩15分
●池袋駅より徒歩2分

豊島区立総合体育場
TEL 03-3971-0094 FAX 03-3971-0593
指定管理者/ 日本テニス事業協会共同企業体
株式会社JTBパティ・ビルグループ

11

研修委員会主催による 定例勉強会 開催予定



会議名 社団法人日本テニス事業協会 研修委員会主催 定例勉強会
場 所 小田急明治安田生命ビルB1 社団法人日本テニス事業協会会議室
 東京都新宿区西新宿1-8-3 TEL. 03-3346-2007 FAX. 03-3343-2047
参加料 無料（交通費は自己負担にてお願いいたします）
定 員 先着27名（定員になり次第締め切らせていただきます）
 ※後日、開催案内を各事業所宛に送付予定です。

【第7回】 平成19年4月18日(水)

15:30～16:30 講演	講 師： 金田 彰 氏 (株)スポーツクリエイト 代表取締役 テーマ： スポーツクリエイト誕生秘話！ 昭和55年住友生命の関連会社(株)サンスポーツクラブに入社以来テニス事業に従事してきました。関連会社との合併を経て(株)いずみ21に、そしてなんと、平成13年本体の本業回帰の方針により関連会社の整理が始まりました。平成14年3月末を持って(株)いずみ21を消滅する！こう聞いたのは前の年10月でした。我々に残された道は？
16:30～17:00	お話しいただいた内容に関しての質疑応答を予定しております。
17:30～19:30	講師と参加者の皆様と情報交換・懇親会を会費制にて行います。

【第8回】 平成19年5月15日(火)

15:30～16:30 講演	講 師： 栗山 雅則 氏 栗山企業(株) 代表取締役 テーマ： JITC、リバティヒルクラブの立ち上げと選手育成で学んだこと！ サラリーマン生活4年間の後、JITCを立ち上げ選手育成のシステムを作り上げ、苦労しながらスポーツクラブを立ち上げた経験から、気づいたこと、学んだことやノウハウなどを中心にお話しさせていただきます。
16:30～17:00	お話しいただいた内容に関しての質疑応答を予定しております。
17:30～19:30	講師と参加者の皆様と情報交換・懇親会を会費制にて行います。

【第9回】 平成19年6月12日(火)

15:30～16:30 講演	講 師： 新堀 丘 氏 (株)レック興発 代表取締役 テーマ： 「不良社員だった私が代表社長に！？」 自他共に認める社内随一の不良社員だった20代、休み無しと言えるくらいに働いた事業部長時代の30代、代表取締役となった40代、そして今後の50代。左遷、挫折、昇進と波乱の人生を支え救ってくれたのは、やはり「テニス」と「人」でした。自分が辛い思いをしながら体験から学んだことを、マニュアル、システムで若手社員には早期実現させようとした経過、結果、問題点を「人間関係」と絡めながらお話しします。
16:30～17:00	お話しいただいた内容に関しての質疑応答を予定しております。
17:30～19:30	講師と参加者の皆様と情報交換・懇親会を会費制にて行います。



シニア・テニスプロデューサー資格を取得された(株)レック興発 古賀 裕一様からレポートをいただきましたのでご紹介いたします。

「テニスプロデューサー資格認定講習会および試験を受けて」

(株)レック興発 古賀 裕一

●申込み

2006年11月6日(月)～8日(水)日程で「第一回テニスプロデューサー資格認定講習会&試験」が開催された。

「国民の健康とスポーツ振興のため、テニスビジネスに携わる者の資質と能力の向上を図り、テニスを業とする優秀な経営者並びに管理者育成の促進と指導体制を確立するため」というテニスプロデューサー制度導入の趣旨に賛同、申し込みした。

●科目

スクール、クラブ両業者にまたがる制度のため、科目とその内容は多岐に渡り、講習会を受講しただけでは合格点に達するのは難しい。事前に送付されたテキストで前もって勉強しておくべきと思う。

- ・テニス基礎知識
- ・経営戦略／マーケティング
- ・人材育成
- ・経営戦略／イベント・商品販売
- ・顧客管理
- ・安全管理
- ・施設管理
- ・財務管理
- ・労務管理

●講習会から学んだこと

すべての講義を通して学んだことは、種々の取組み・行為・行動を社内、クラブ内で「徹底」させることが一番重要で一番難しいものだということだが、上記科目の中から特に印象に残ったもの、現在の仕事に活かしているもののみ抜粋してみる。

・経営戦略／マーケティング

集客のための様々な戦略、差別化、考え方を学ぶことができた。自らが所属する企業が、業界の中でどう

いった位置にいるのか、これから何を目標にし、どうなっていきたいのか、そのためにやるべきことは何なのか、持っている様々なデータを使いきれていない現実等々、非常に考えさせられることが多い講義であった。

・人材育成

弊社はテニススクール16ヶ所を運営しているが、問題の一つに「社員が各事業所に点在しているため、意思疎通が図りづらく、指示・指導が徹底しにくい」というものがある。つまり「ダイレクトコミュニケーションを取りづらい環境」ということを言い訳にしているだけなのだが。

テニススクールは、レッスンが最大の商品であるが、そのレッスンは「人」が行うもので、それを買ってくださるのも「人」である。つまり「人」が全てであって、その「人」を育てるのも「人」である。こういった考え方を再認識することができ、自らの行為・行動を見直すいいキッカケになった。

・経営戦略／イベント・商品販売

イベント・商品販売は、「テニス事業における収入は、クラブにおける通常会費収入とスクール生の受講料収入が基本だが、他にイベントや商品販売による収入がある。主力商品ではないが、それを実施することで臨時特別収入となり更には新規獲得増につなげることが可能で、事業である以上は増収増益が目的であり、利益還元的なイベントもそれが口コミ、評判となり新規増になる」ということを基本の考え方として取り組むことが肝要である。

この考え方を全コーチへどうやって浸透させるかが各クラブの大きな課題だと思う。

・顧客管理

顧客管理の考え方は、「会費や受講料の請求、会報の発送などをするために顧客のデータを管理することは当然必要だが、それ以外に顧客のデータを利用して顧客満足を高めるためのイベントやキャンペーンのDM発送にも利用できる。また、既存顧客のデータを分析することにより顧客のニーズを探り出して新規顧客を獲得することに役立てることで、また、顧客管理を徹底的に行うことにより、顧客のクレームや要望に対応することができれば顧客の流出を防ぐことができる」が基本である。

個人情報保護法を念頭に入れながら、顧客データを如何にクラブ運営、拡大に繋げていけるかは経営者、運営者、支配人の大きな業務の一つであることを感じた。

・労務管理

社員、アルバイトに限らず「採用」するときに考えなければいけないこと、採用後に考えなければいけないこと、経営者として雇用していくうえで考えなければいけないこと等々学ぶことができた。

ある意味、テニス業界全体で真剣に考えていく必要がある一番大きなものだと思う。休日の問題、時間外の問題、法で定められた支払うべきものを支払っていない業者はないのだろうか？人材不足、人材獲得が思うようにいかないこの現実、自らが作ってしまっているものであって、テニス業界で人生を全うできるような体質を業界全体が持つことで、この現実を変えていかなければいけないと強く思う。

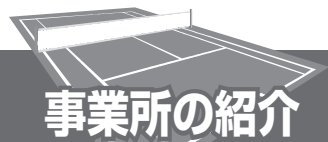
●最後に

講師の方々はボランティアで、多忙な中多くの時間を割いてテキストの作成から講義までしていただき大変感謝しております。ありがとうございました。

受講し、資格をいただいた我々テニスプロデューサーは、学んだことを各現場で取り入れ拡大していくことが使命だと思います。また、資格取得で「ハイ、おしまい」とならないように、事業協会として事後のフォローや更なる講習会等を企画していただくことを期待します。

以上





事業所の紹介

お客様やスタッフに支えられて リトルプリンステニスクラブ



軽井沢をイメージしたログハウス風のクラブハウスと 荒井社長

埼玉県川越市笠幡のリトルプリンステニスクラブの荒井秀樹社長をお尋ねしました。テニスを知らない状態でスタートしたオープン当初から、現在、そして今後の事業についてのお話を伺いする事ができました。

■ サラリーマンから転身。事業のスタート

昭和60年、若干25歳でサラリーマンから転身。オープン当初はハードコート5面とクラブハウス(20坪)、会員50名、スクール生50名程度の小さな事業のスタートでした。

祖父の代まで農家として利用されてらした大事な土地だから、社会性あるゴルフ練習場、スイミングスクール、テニスクラブなどのスポーツ施設にしたいと考えられていたそうで、いろいろ考えた結果、資金の一番かからないテニス事業を選ばれたとのことでした。

■ 「小さな軽井沢」がコンセプト

「このラケットはあの有名選手が使っていたよね!」「この時代、自分はこんなところでテニスをしていた。」など、テニスを愛する誰もが会話したくなる無数のビンテージラケットや古き良き時代をしのばせる額が壁に飾られ、どことなく懐かしい感じの雰囲気作りがすばらしいクラブハウス。花が溢れるウッドデッキからは施設全体を見渡せるレイアウト。広々した敷地には、そびえるようにあるインドアテニスコート3面とアウトドアコート5面があります。平日の午後にもかわらず多くの会員さんで賑わう様子は、まさにお客様に愛されるクラブである事を証明していました。

リトルプリンスという名称の由来は?との問いかけに「川越に小さな軽井沢を作ろう!」がコンセプトだったとお話をお聞きして、ご案内いただいた施設のイメージどおりと感心いたしました。



壁面に飾られているビンテージラケットと額縁が雰囲気をかもし出している

■ お客様やスタッフに恵まれて

テニスというスポーツについてほとんど知らない状態での起業にむけて、電話帳でテニスショップを調べ「コーチは来てませんか?お知り合いのコーチを紹介していただければいいかな?」といろんなところに足を運ばれたとの事です。今はクラブの大黒柱の岸田コーチ(現校長)とのすばらしい出会い、ご紹介が最初の縁だったそうです。

駅から遠く集客が難しい立地に加え、テニスを勉強しながらの事業運営を助け、導いてくれたのが、会員の皆さんやスタッフ、地域の同業者の皆さんだったと、これまでのご苦労をお話いただく中で「私は会員自慢とスタッフ自慢を良くするんです。」「うちのお客様はクラブに不利益な事をいう方が一人もいません。お客様に恵まれています。」という言葉がお聞きできました。荒井社長ご自身が「人を尊重し、信頼する気持ち」をお持ちになることで、多くの方々の支援を集めることができるのだと感じました。きっとその魅力がスタッフを集めるのだと思います。



砂入り人工芝コート3面の奥に見えるインドア棟
インドアの右手には2面の砂入り人工芝コートがある

■ くつろぎの施設を求めて

創業時のコート5面から8面へ、クラブハウスは20坪から40坪へと増設をされ、お客様がゆったりとくつろげる理想の施設を追い求めていらしたことがうかがえました。

アウトドア5面のクラブコートでは会員の皆さんがプレーを楽しみ、3面のレッスン専用インドアコート(築11年)では、自慢の6名の専属コーチが活躍していらっしゃるとのことでした。

「この立地では1,000名とか2,000名のスクールは無理。だからうちのレッスンは8名が定員です。」と環境を重視で良いレッスンの提供をしたいとのことでした。また、最近のインドア建設の流れで、1面に多くのお客様を詰め込み、テニス離れを起こしてはいないか?と楽しんでいただくどころか、環境を悪化させるとはテニス事業者の命取りになると危惧されておりました。



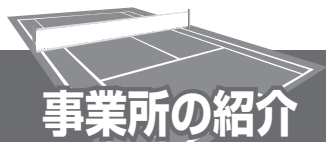
明るく広々としたインドアコート

■ 今後のテニス事業について

荒井社長に今後のテニス事業のことについてお聞きしました。「創業からの約20年。ちょっとずつでしたが施設やサービス面での改善をやってきました。これからもやるべき事がどんどん出てきて、永遠にキリがないですよ。」と笑ってお話されながら、宮里藍ちゃんの活躍で湧くゴルフ、こども達に人気のサッカーが当面のテニスの敵となっていると感じていらっしゃるとのこと、それらに対抗して、テニス界全体でテニス人口を広げる活動を具体的にすすめる必要があること。また、テニスというスポーツを通して、皆さんに元気に過ごしていただくための発信をししていきたいと熱く語っていただきました。

今回の取材を通して、理想を掲げ、コツコツと追いかけていらした荒井社長のテニスクラブに対するひたむきな思いに触れる事ができました。そして、テニスというスポーツを通して社会に貢献したいという気持ちに感銘を受けました。

お忙しい中、取材に応じてくださった荒井社長とスタッフの皆様にご感謝申し上げます。まことにありがとうございました。



事業所の紹介

インドアスクール建設とクラブ活性化 シンボウテニスガーデン



昨年5月に新装オープンしたインドアスクール

埼玉県新座市で今年32年目を迎え、昨年5月に冷暖房完備3.5面のインドアスクールをオープンさせたシンボウテニスガーデンオーナーの浜中ご夫妻をお尋ねして、開設当初の苦労話やこれからのテニス事業についてお話をお伺いいたしました。

■ ひばりヶ丘新豊テニスクラブオープン

昭和50年10月にコート5面の会員制クラブとして営業をスタート。当時は会員50名、スクール50名程度でした。その頃はコートさえあれば利用いただけた、テニス界にとっても懐かしき良き時代で、浜中オーナーのお父様自らがトラクターで地面をならし、荒木田を敷き、手作りでクレーコートを増設されたそうです。

今と違いコートの建設コストが高く、費用を抑えるため、元々農家だったお父様が土との会話をしながら手作りされたコートは、業者が作ったものより保湿性が高く、同業者の間でも作り方を尋ねてくる方々がいたほどの出来映えだったそうで、近くの立教大や早稲田大、日本大などのサークルへのレンタルコートで売上を伸ばすことができました。

■ クラブの将来のためスクールの拡大

14面のテニスコートになった今から14年ほど前、テニス施設の閉鎖が相次ぐ中、積極的にテニス人口を増やす目的で、スクール事業に将来を託すことにしました。ナイターを設備し、砂入り人工芝への転換をはかり、ジュニアスクールに取り組んでいったのです。アウトドアで「400名を超えたら」を条件にインドア建設を視野に入れておりました。スタッフに恵まれたこともあり、数年で750名を達成する事ができました。「今しかない！」という思いで、4年ほど前にインドア建設プロジェクトを社内ですtartさせました。

将来の相続対策も課題と感じておりましたので、テニス事業協会からの勧めもあったことで踏み切ることができました。また、インドア建設中であった同業他社の方の話をお聞きして、いろいろと勉強をさせていただく機会を持つ事ができました。



道を挟んで向かいにある5面のクラブコートと2面のJr育成用レッスンコート

■ 賃貸&インドアプロジェクト

創業30周年を迎え、開設当時から利用していたコートをクローズし、スーパーへの賃貸とし、スクールコートを閉鎖して、その土地に3.5面のインドアを建設することにしました。工事期間中、既存クラブコート



インドア棟は2.5面と1面にセパレートしてある

の営業を続けると同時に、2面の人工芝コートを新設することでスクールの営業を続けました。半年の工事期間を経て、昨年5月にシンボウテニスガーデンとしてオープン。500名の既存スクール生徒に移行をしていただいて約1000名で立ち上げ、現在は1200名程度のお客様にご利用いただいております。

■ スタッフに支えられて

スタッフ達とはもかくテニスが大好きで、何より楽しんで仕事をしてきています。そんなフロントやコーチングスタッフに囲まれて仕事をできることが何より幸せを感じています。仕事は確かに大変ですが、スタッフには特に家族を大事にして欲しいと思っています。充実した仕事と生活をしていただく事が、将来「あのコーチのようになりたい！」という、こども達の夢に繋がっていくと感じております。



取材にご協力いただいた浜中オーナーご夫妻

■ 今後のテニス事業について

地域に根ざして、新しくテニスを始める方々を増やすこと、お客様が成長するあらゆる過程でサポートさせていただくことが目的です。また、スクールに通ってくれたジュニアが成長し、社会人として戻ってきたり、自分のこども達と一緒にテニスを楽しんだりできる施設になりたいと考えています。また、育成から海外で活躍する場を広げる選手が出てくれば最高です。

地域に根付き愛されて30年。インドア新設により、スクールからクラブまでの幅広いニーズに対応できる素晴らしい環境。理想のテニス施設を実現しようとする浜中ご夫妻にテニスというスポーツの社会性を再確認させていただきました。

お世話いただきましたシンボウテニスガーデンの皆さんに感謝申し上げます。貴重なお時間をいただき、まことにありがとうございました。



広々としたインドア棟のフロントとロビー



「原点への回帰」

横浜テニスカレッジ 黒田 昌吾

1965年の10月から57ヶ月間続いたいざなぎ景気を越え、現在2002年の1月から60ヶ月連続で景気は拡大している。中国やアメリカの好景気、また他のアジア諸国の高度成長による需要拡大等があり、企業の好業績が景気を押し上げる要因となっている。しかし勤労者の賃金レベルは決して上がってはならず、高景気を実感出来ないのが現実である。

テニススクールに関しても全く同様であり、新規の入校数は決して増加してはいない。むしろここ1・2年は苦戦しているスクールが多いと思われる。また、物販に関しても、各顧客において購買意欲が以前より旺盛になっているとは決して思えない。

その様な現状の中、我社としても今日まで生き残っていく為に様々な努力や工夫を行ってきた。まず、新規を獲得する為の予算を立て、様々な募集方法を懸案し実行した。また、継続率を上げる為に現在在籍し継続して頂いている顧客に対し、感謝の意を表するキャンペーンや、その都度話題性のあるイベント等を努めて行うことに尽力した。又、会社全体として少しでも利益を上げる為、経費の見直しをも実行した。具体的には、人件費の見直し・消耗品の見直し・メーカーとの様々な提携交渉・光熱費の削減などである。又、アイデアを出し合い、レッスン以外で売上を伸ばす事も重要と捕らえ実行した。

昨今、一人でも多くの新規を獲得する「PR戦略」、少しでも高い継続率を確保する「運営戦略」、少しでも多くの利益を確保する「経営戦略」、この中のどれ一つを欠いても、健全なスクール運営とはならないのが現状である。これからの全てのスクールにおいて、これらの努力や工夫を永続していかなければ生き残っていけないのは確実であり、現実でもあると思う。

さて、この度私がこの様なテーマでレポートを書こうと思ったのには、あるきっかけがあった。ある時弊社のレッスンをじっくりと観察していた時のこと、そこにインストラクションやカリキュラムの統一性をはじめ、言葉使いはもとよりその言い回しの方法、そして各コーチのレッスンでの顧客に対する態度にさえ、率直に疑問を感じたのだ。我社もテニススクールを始めて30年近くが過ぎようとしているが、コーチ陣もある程度ベテランが多くなっていることもあり、その彼らに絶対の信頼を置いていた故、そのレッスン自体の内容はある程度現場は現場任せになっていたのである。

各コーチが力を付けてくる事はテニススクールとしては望ましい事である。しかし、その管理体制が曖昧だとそれぞれが勝手に一人歩きしかねない。前述した様々な戦略を実行する事は、スクールを健全にかつ円滑に運営していくには欠かせないものであるが、そのことに気を回れすぎて、それ以前に忘れてはならない顧客との接点となるスクールやコーチの本質の部分を疎かにしていないかという事に気付かされた次第である。

それでは「テニススクールにおけるテニスコーチ」の本質とはどの様なものなのか、原点に戻って考える事によって以下述べて見たいと思う。

まず、最初にテニススクールの「原点」とは何であろうか。テニススクールとは、言葉通りテニスの学校である。学校であるならば、原点とは「教育哲学を共有し、指導方法や指導手順に統一したコンセプトを持つ事」に他ならない。スクール内の一人の生徒は、振替の時・進

級した時・キャンプやイベントの時・自分が休んだ時など、他のコーチからレッスンやアドバイスを受けることもあり、決して一人のコーチだけで受け持つのではない。各コーチが統一性のないレッスン内容を実行し、ばらばらなアドバイスを行えば、その生徒は間違いなく混乱する。特に初心者における指導においては、各ショットのグリップをはじめ、段階的な指導法においてもその統一性が必須となる。一生徒はスクール全体共通の顧客であり、大切な財産である。指導法やその手順において統一したコンセプトの基でスクール指導を運営することは、その生徒に混乱することなく安心してレッスンを受けて頂く事が出来る重要な要素である。そしてその安心感を築くことが顧客の継続を促し、新規獲得の努力と相まってスクール全体の人数を押し上げる事に繋がっていくと思われる。

さて、次にテニスコーチの「原点」とはなんであろうか。それは一言で言うならば、「テニスコーチはテニスを教える職人であり、且つサービスを提供するサービス業である」という事であると思う。

まずは第一に、テニスコーチは「テニスを教える職人」である。テニスの技量が必要だと言う事は言うまでもないが、各ショットのインストラクションからデモンストレーション、ドリルプラン、コレクションに至るまでを充分に行うだけの能力が必要である。それに加え、ある限られた時間で実際に生徒を上達させる事が出来なくてはならない。

次に、テニススクールにおけるテニスコーチは「サービス業」でもある。生徒がレッスンを受ける目的は、テニスの上達・運動不足の解消・ストレスの発散・仲間とのコミュニケーションなど様々な要素が混在していると思われるが、テニススクールに来校し、その結果として気持ち良く帰って頂き、再度来校する気持ちを持って頂かなければならない。そのためには言葉使いからレッスン態度に至るまで、細心の注意を払わなければならないのである。つまりテニススクールにおけるテニスコーチとはサービス業の要素を併せ持っているという自覚が必要となり、超一流のサービスマンを目指すくらいの心構えも必要となる職業なのではないだろうか。

紙面の都合上手短に、テニススクールとテニスコーチの原点と思われる事を述べてきたが、意外に忘れがちな部分ではないだろうか。我々テニススクールを運営するものは、今一度「テニスを教える」という事の、原点に立ち返って考える事が必要な時期に来ている様な気がしてならない。

余談になるが、レッスン料金は地方やスクールによって様々である。1レッスンあたり2千円から3千円までいろいろだと思うが、最近は3千円を越える料金設定をしているスクールも多い（ご多分に漏れず我社のレッスン料金も既に3千円を超えている）。現在映画1本が平均で1800円位の料金設定である。感動して涙を流したり大笑いさせられたりで、2時間程充分に楽しませてくれる。それに比して、果たして我々のレッスンがその映画以上に生徒さんに対して感動と満足を与えているか今一度良く考えたい。大切なのはその様な気持ちで生徒に接し、レッスンを行なう事であると思う。その気持ちなくして、「テニススクール・テニスコーチ」の未来は在りえない。



平成18年事故報告

(株)スポーツクリエイト 安全管理委員会

当社における平成18年度の事故に関するデータを簡単では有りますが紙面をお借りして掲載させていただきます。事業協会加盟の皆様の事業所の安全管理改善のヒントになれば幸いです。

- ☐ 本データは各事業所から本社及び保険会社に事故報告書が送られてきたもののみの数字になります。軽度の擦過傷等報告のないものは数字に反映されておりません。
- ☐ 川越水城公園はサッカースクール及びサッカークラブです。

図表－1 H18は当社の各事業所の月別事故件数です。1年を通じてみると4月をはさんだ大きな山と10月の山が見られます。環境が変わり季節が変わり、お客様がさあテニスと始められた時期に、スポーツの秋といわれる時期に事故が増えるということが出来るでしょう。言い方を変えれば、新規入会者の多い時期に事故も増えるということも出来ます。

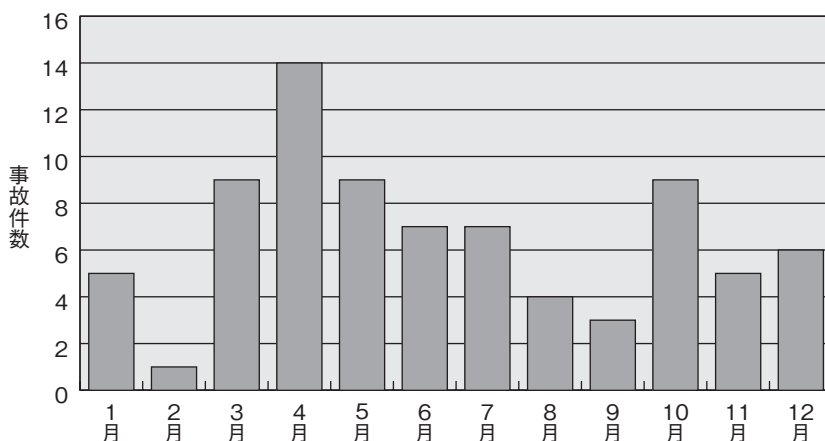
事業所別事故件数を見ると、やはり会員数の多い事業所は事故件数が多いといえます。コート面数が多い事業所もやはり事故件数が多いといえます。（当社のスクールは事業所により1面から4面まであります。）

また、インドアアウトドアで見ますとインドアは事故件数が少ないと出ています。

続きましてコートサーフェイスで見ますと、ハードコートの事業所と砂入り人工芝の事業所がありますが、サーフェイスによる事故発生頻度はハードコートのほうが高そうです。

図表－1 H18年度各事業所月別事故件数

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	計
青山	0	0	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	6
竹の塚	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
高田馬場	0	0	0	4	6	3	2	1	1	1	0	0	18
にしこく	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4
上福岡	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
金沢アクア	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	6
大森・金沢	1	1	2	3	0	0	0	0	0	2	1	1	11
八千代	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	5
川越水上公園	0	0	2	4	2	1	2	1	2	3	3	3	23
合計	5	1	9	14	9	7	7	4	3	9	5	6	79



ちなみにコートサーフェース及び面数は

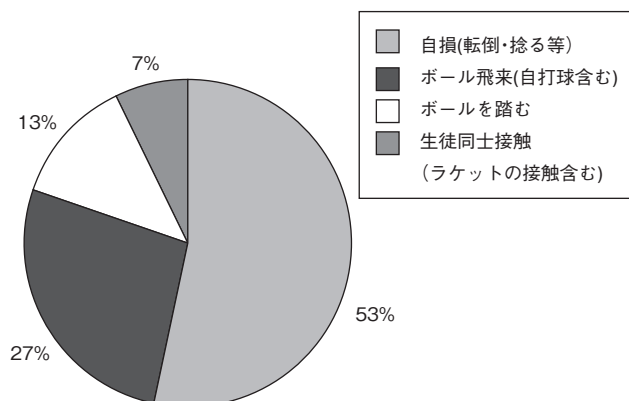
	サーフェース	面 数
青山	ハードコート	1
竹ノ塚	ハードコート	3 インドア
高田馬場	ハードコート	4
にしこく	砂入り人工芝	3
上福岡	砂入り人工芝	2
金沢八景	砂入り人工芝	4
金沢・大森	ハードコート	各2面
八千代	砂入り人工芝	3面 インドア
川越水城公園	砂入り人工芝及び土	4（内2インドア）及び土のグラウンド1

図表－2は部門別事故原因を大まかに分類したものです。アキレス腱の断裂は自損事故の中に入っています。サッカーはやはりスクールといえども接触プレーが避けられないのでデータがそれを物語っています。やはりレッスンのプログラム自体の見直しが必要です。テニスについては自損以外がほぼ半数ですので施設、指導者側の安全管理に対する取り組み次第では半数に減らすことが可能です。

図表－2 H18年度全事業所事故原因統計

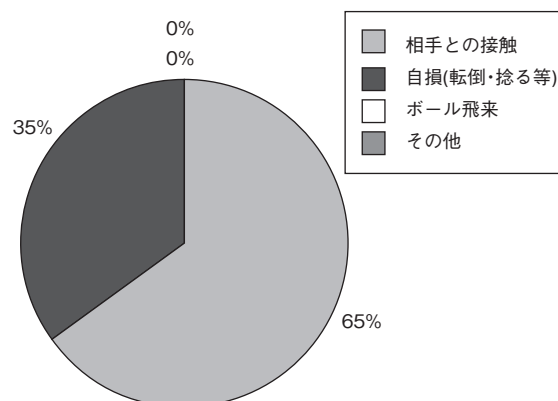
テニス部門

原 因	件 数
自損(転倒・捻る等)	30
ボール飛来(自打球含む)	15
ボールを踏む	7
生徒同士接触(ラケットの接触含む)	4
合 計	56



サッカー部門

原 因	件 数
相手との接触	15
自損(転倒・捻る等)	8
ボール飛来	0
その他	0
合 計	23



図表－3は過去2年の件数比較です。当社は平成14年以来、全体として会員数は微増傾向でしたので全体的に事故件数が増えている傾向にあります。特筆すべきは高田馬場、八千代、川越水城公園サッカーです。高田馬場は前年対比5%弱の会員減となりました。

会員減がそのまま事故件数減に繋がっています。川越水城公園は平成18年4月に「1 F C 水城公園というサッカークラブを立ち上げ、およそ100名がクラブとしてスクールとは別なプログラムにて活動を開始しました。図表－1にも現れるようそこから事故件数が増えています。しかしながら、八千代は前年比10%の会員増となりながらも、事故件数が前年比50%をきっておりま。担当支配人に確認を取りましたが特に特別な施策をとった形跡はありませんでした。当社のレッスンの安全管理に関しては、マニュアルが作成されており、コーチ・フロント研修において確認され日常業務にルーティーン化されております。確実に確認しながら繰り返す作業を飽きずにしているのでしょうか。ネットヨタの社長の言葉「当たり前のことを当たり前じゃない情熱を持って行うのが最高のサービスである。」が浮かびます。当たり前じゃない情熱を持って取り組んだかどうかは今度聞いてみますが、うれしい結果です。

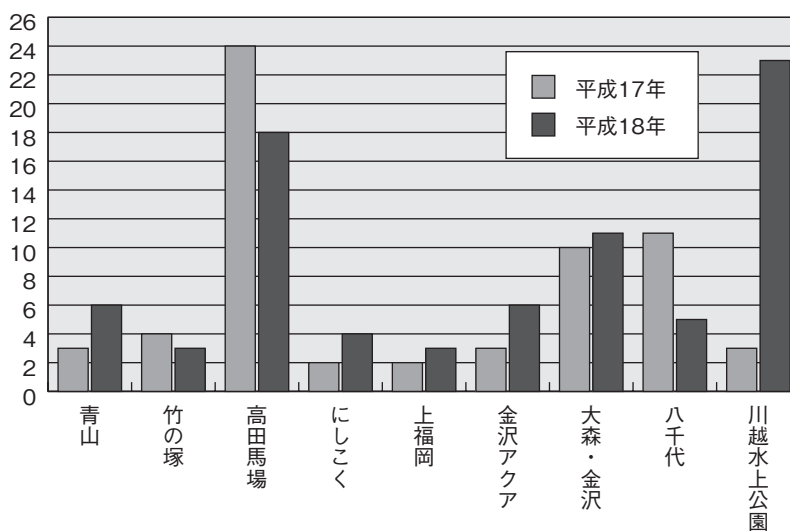
さて、図表から読み取れることを、くどくどと述べてまいりましたが、どうやら事故は屋外の狭いハードコートにたくさんの人数を入れてレッスンを行うと発生する頻度は高くなってしまふといえるかもしれません。皆様、事故件数÷

会員数÷コート面数で一面あたりの会員数における事故件数率等を比較してみてもいかがでしょうか。事業所対比、前年対比でも大切な指針となると思います。ハインリッヒの法則からすれば昨年の件数79件の29×300倍つまりは687,300件のヒヤットした自称が起きていたことになります。考えただけでもぞっとします。という訳で本データをもとに当社では「春のレッスン安全キャンペーン」（仮称）を開始いたします。事故はやはりスポーツですので避けることはできないでしょう。ですから事故0キャンペーンではスタッフのモチベーションを高めた後の事故発生時の落胆は過大となってしまうでしょうし、お客様の信用を無くしかねません。何か良いネーミングにするつもりでおります。当社のデータが皆様の参考になるか心配ですが、もう一度安全管理について考え直す機会にさせていただければうれしい限りです。

以上

図表－3 H17年度・18年度 各事業所事故件数比較表

	平成 17年	平成18年
青山	3	6
竹の塚	4	3
高田馬場	24	18
にしこく	2	4
上福岡	2	3
金沢アクア	3	6
大森・金沢	10	11
八千代	11	5
川越水上公園	3	23
合計	62	79



■ **ALSOK** (フィリップス社製)
AEDのご案内
(自動体外式除細動器)

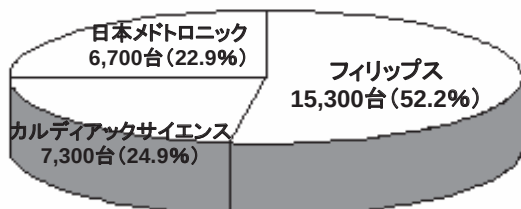
ALSOK総合警備保障(株)
総合管理営業部 担当 中村・金子
TEL 03-3216-7408
Eメール jotyueigyo@alsok.co.jp

AEDの必要性

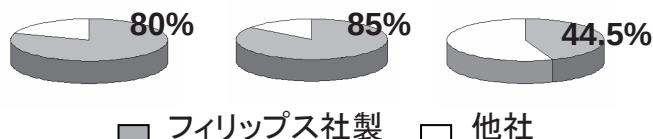
いつでも、どこでも、誰にでも起こるかもしれないこと、それが突然の心停止(心臓突然死)です。国内においては、病院外での突然の心停止からの救命率は現在5%にすぎず、年間2万人から3万人の方が亡くなっているといわれています。心停止後3分以内に除細動を行った場合の救命率は約70%ですが、除細動が1分遅れるごとに約10%の割合で救命率が低下していきます。119番通報後から救急車の現場到着までの時間は平均6.3分程度とされており、救急車が現場に到着するまでの救命活動が重要となります。国内においても、一般市民による早期の除細動の実現により、救命率の向上が期待されています。

■ **実績が語る、圧倒的な「国内シェアナンバー1」のAED**

2005年度 合計29,350台



【国内大病院】 【救急車】 【世界】



※ 04/05年度AED市場占有率(矢野経済研究所)より

**ハートスタートHS1は、
【心肺蘇生法】をアナウンスする“唯一のAED”です!!**

⇒ 誰でも聞けば分かる心臓マッサージ、人工呼吸のコーチ音声付です。



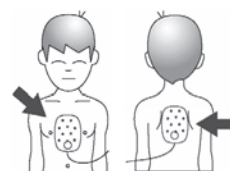
ハートスタートHS1

- ・「心肺蘇生法の手順が知りたければ、点滅する青い ボタンを押します。」
- ・「鼻をつまみ、頭を後ろに傾けて、人工呼吸をゆっくり と2回行います。」
- ・「息を吹き込んでください。……息を吹き込んで下さい。」
- ・「左右の乳首の真ん中に手の平の付け根を当て、その手の上にもう片方の手を重ねます。」
- ・「胸をしっかりと5 cmくらい押してください。」
———リズム音になる———
- ・「リズムに合わせて心臓マッサージをしてください。」

<FR2の特徴>

子供にも安心! 「小児用パッド」使用可能

⇒ 小児用パッドを使えるので1歳以上8歳未満
(体重25Kg未満)の小児にも安心です。



ハートスタートFR2

「完全日本語表示」(漢字、ひらがな、カタカナ)

⇒ 誰でも表示文字を読み使用できます。
周りの音がうるさい場所でも使用できます。

テニス事業協会会員様限定“特別価格”をご用意致しました。
まずは、お気軽にお問い合わせ下さい。
お申込み書をお送り致します。



前号にてご紹介したアメリカテニス事業協会（USTIA）発表の「テニスユーザー調査」続編をお届けします。国情が違うとはいえ、『“こんな人たちが” “こんな形なら” コートに戻ってくる』という事実は、私たちも参考に出来るのではないのでしょうか？

なお本年も3月末にUSTIA恒例の会議があります。今年はどんなテニス促進キャンペーンが発表されるか、大いに気になるところです。トピックについては出来るだけ早く皆様にお伝えしようと思います。

【プレースタイルについて】（一般のテニス愛好者を「テニスユーザー」と表記しました）

- テニスユーザー全体では、44%が友人たちとの定期戦を目標にテニスをしており、特に現在の「ヘビーユーザー」のプレー時間の半分は、トーナメントやリーグなどの試合にあてられている。かつての「ヘビーユーザー」が、そのプレー時間の4分の1しかそういった公式試合に向けていなかったのに比べ顕著である。
- 「去年よりプレー頻度が増した」とする人は、誰か一緒にプレーする仲間を見つけられたことが理由。一方「今年テニスをやめた」人々の半数以上は、もし自分の通っていたテニス施設が、同じような技量のプレーヤーとのゲームアレンジをしてくれていたなら、やめなかっただろう、と言っている。

【新規ユーザーのプロファイル】

- 15歳から19歳が中心
- 52%が女性
- 平均世帯収入は600万円
- 大都市居住者と地方の都市部居住者で6割
- バスケットボール、フットボール、野球、サッカーなどのチームスポーツを同時にやる
- 10%だけが「テニス優先」、54%は「他のスポーツ優先」
- テニスを始めた理由「面白い（80%）」「健康のため（81%）」
- プレーは、「公営コートで（78%）」、「学校で（40%）」、「テニスクラブで（8%）」
- 以下の条件が整えばもっとテニスを積極的にやりたい。
 - ◇ 1時間以内のプレーで十分なカロリー消費が可能であれば
 - ◇ ダイエットや健康維持にテニスは非常に有効というデータが示されれば
 - ◇ 2週に一度とか月に一度などで、友人と定期戦ができるのであれば

【非ユーザーのプロファイル】

- 38歳から42歳
- 平均世帯収入は500万円
- 約半数は定期的に運動をしている。
- テニスが健康に良さそうという認識はほぼ全員が持っている。
- 友達が始めたらテニスをやるかもしれない。

（無作為抽出による全米25,000世帯の64,000人に対し、電話による聞き取り形式で取施）

（文責：理事 飯田浩一）

『異業種に学ぶ Part III』

(株)船井財産コンサルタンツ 成島 祐一

今回は前回に引き続き、異業種の『企業理念』や『社是』にヒントを求める第2弾としてお届けいたします。

幾つかの事例を挙げてテニス事業やスポーツ事業の成功のヒントになればと思いお伝えいたします。皆様の事業（テニス事業やスポーツ事業）を継続していく意味でも、そこに携わる人たちの方向性（ベクトル）をあわせる必要性があります。

その、重要な鍵となるのが『企業理念』や『社是』『社訓』ではないかと考えます。

いろいろな企業の『企業理念』『社是』『社訓』からヒントを導き出してみたいかがでしょうか。

まずは、グッドウィルグループ十訓

人材派遣業や最近では介護事業のコムスンなど幅広く事業を広げて成功しているグッドウィルグループの『十訓』をご紹介します。

- 一、お客様の対場に立て、究極の満足を与えよ
- 一、夢と志を持ち、常にチャレンジせよ
- 一、困難の先に栄光がある、逆境を乗り越えよ
- 一、物事の本質を見抜け、雑音に動じるな
- 一、原因があるから結果がある、公正に判断せよ
- 一、積極果敢に攻めよ、守りは負けの始まりなり
- 一、スピードは力なり、変化をチャンスと思え
- 一、自信を持て、謙虚さと思いやりを持て
- 一、笑顔と共に明るくあれ
- 一、正しくない事をするな、常に正しい方を選べ

また、折口会長は『センターピンを外すな！』とも言っていました。

施設介護事業（有料老人ホーム）に進出する時に、介護事業は医療機関でないと絶対に成功しないからやめた方がよいと言われたそうです。

その時に折口会長は、介護施設は治療を受ける場所ではなく、人が居住する空間である。

従って介護事業のセンターピンは、医療ではなく、『住みやすさ』であると。

ですから『住みやすさ』を徹底的に追求すれば、介護施設は絶対成功するという信念の元に今大成功しています。

センターピンをキッチンと倒さないと絶対にストライクは取れません。

その事業のセンターピンは何なのかを今一度見直す事が重要かもしれませんね。

リクルートの社訓

数々の人材を輩出しているリクルート。

この会社の社訓は、『自ら機会を創造し、機会によって自らを変えよ』

仕事は与えられるものではなく、自らが作り出すものだというリクルートの考え方が良く出ている社訓です。

うかいの基本理念

東京八王子から発祥し、最近では銀座や東京タワーの裾にも店をオープンした高級飲食業。

この会社の基本理念は『利は人の喜びの陰にあり』です。

我々が受取る利益は、お客様が喜んでくれて初めて受取れるものであるという、サービス業の基本をうまく表現している言葉です。

テニス事業にも通じる考えではないでしょうか？

稲盛和夫氏の成功の方程式

京セラの稲盛会長が話されていた、成功の方程式をご紹介します。

人生の結果＝『考え方』×『熱意』×『能力』

飛びぬけた能力がなくても情熱を燃やし努力する人は、能力に慢心する人より仕事ができる。

考え方は－100から＋100まで。マイナスの感情はとんでもない方向に行く事がある。

目の前の利益に走ったり、心に照らして正しくないと思う事に、生まれ持った能力を注いではいけない。

マイナスの考え方では、いくら能力や熱意があってもダメ（掛算だから・・・）

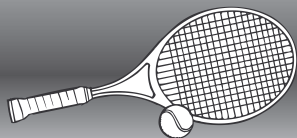
最後に吉田松陰の言葉を

夢なくして計画なし、計画なくして実行なし、
実行なくして成功なし、夢なくして成功なし。

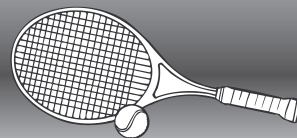
このように、様々の会社の『企業理念』『社是』『社訓』にも皆様の事業の成功のヒントが隠されているのではないかと思います。

是非参考にして見てください。

((株)船井財産コンサルタンツ 成島祐一)



新入会員のご紹介



(有)サテライトプランニング

代表取締役 太田 茂

始めまして。この度、日本テニス事業協会の会員に会いました、サテライトプランニングの代表をしております太田茂と申します。

ご存知の方もいらっしゃるかも知れませんが、20年程前には日本の代表選手としてデビスカップにも出場していて、現役の選手でした。

13年程前（当時27歳）の時、己のテニスに限界を感じ、現役での活動を休止致しました。

その後、現在に至るまでの経緯を今回入会のご挨拶にさせて頂きたいと思います。

さて、現役活動を休止してからの最初の2年間は選手のプライベートレッスン、メーカーから依頼のあった際のイベント活動を行っておりました。

29歳の時、神奈川県大和市にあります中央林間テニススクール（以下CTS）の専属コーチに入社したのがテニススクール業界に入るきっかけになりました。

CTSでは主に朝日レディース（現全国レディース）の神奈川県代表選手を養成する為のクラス（トーナメントクラス）を担当していました。おかげさまで開校2年目に神奈川県予選を突破して全国大会に出場する選手を輩出する事ができました。

ちょうどこの頃からだと思いますが、自らの手で自分が思う理想のテニススクールを作りたいと強く思い、個人事業ではありますがCTSの専属コーチを退社して独立させて頂きました。（大東社長その節はお世話になりました）

理想のテニススクールとは初心者からトーナメントプレイヤーまであらゆるレベル、幼稚園児からベテランの方々まで明るく元気にそしていつも笑顔でテニスを愛し

て頂ける、そして地域にも貢献できるスクールを作ることです。

ちょうどこの頃、(株)ピープル（現コナミスポーツ）から技術面でのアドバイザーのお話を頂き以後5年間お世話になりました。

実はこの5年間で私のテニス人生の中でも最も充実していた期間であり、今後、自分がテニススクールの運営をしていく為のノウハウ、マインド等、数多くの事を教えて頂きました。この間、エグサステニススクールの14会場での技術指導研修や新規事業所の立ち上げなどのイベント企画などをさせて頂きました。この5年間で無ければ現在の自分は無いと考えております。

平成11年4月に会社法人として(有)サテライトプランニングを発足させました。

この頃には、業務委託事業所が2ヶ所、コンサルティング会場2ヶ所、スクール受託会場が1ヶ所になっております。現在も進行中です。

今後の目標としましては、事業拡大はもちろんですが、少しでもテニス業界の普及に役立ちたいと考えております。

弊社の事業コンセプトとして①お客様第1主義 ②現場第1主義 ③品質均一化及び向上とありますが、今後、より強い気持ちでこの事業に取り組んでいきたいと思っております。

最後になりますが、日本テニス事業協会会員の皆様方との今後の交流、情報交換など、お付き合いさせて頂ければ光栄です。

今後共、宜しくお願い致します。

JTIA賛助会員のご紹介



■特別 賛助会員 (50音順)

株式会社アニー	インターネット関連全般		
〒182-0024 東京都調布市小島町2-45-7		Tel. 042-484-2700	担当 大前 勝巳
大塚製薬株式会社	医薬品及び健康関連飲料・食品の製造・販売		
〒101-8535 東京都千代田区神田司町2-9		Tel. 03-3293-3160	担当 繁沢 肖
サントリーフーズ株式会社	清涼飲料水及び加工食品の販売		
〒102-0083 東京都千代田区麹町5-7-2 第31森ビル7F		Tel. 03-5210-3866	担当 小川 正
株式会社ダンロップスポーツ	スポーツ用品メーカー		
〒108-0075 東京都港区港南3-8-1 森永乳業港南ビル		Tel. 03-5463-7324	担当 小澤 和彦
長永スポーツ工業株式会社	スポーツ施設の企画・設計・施工		
〒157-0076 東京都世田谷区岡本3-23-26		Tel. 03-3417-8114	担当 鬼頭 芳弘
テニスサポートセンター	オリジナルテニス商品・テニス用品販売、中古ラケット買取・販売		
〒181-0003 東京都三鷹市北野4-1-25		Tel. 03-5314-3734	担当 中山 和義
株式会社B・Cセンター	ASPによる会員管理システム&e-ラーニングシステム等		
〒169-0051 東京都新宿区西早稲田2-20-15		Tel. 03-3209-6111	担当 森 伸二

◆協力賛助会員 (50音順)

株式会社エス・アール・アイシステムズ	テニスクラブ・スクール運用ソフト販売等
総合ユニコム株式会社	出版、セミナー、イベント、調査、コンサルティング業務等
株式会社スペースビジョンネットワーク	CS放送。ケーブルテレビまたはスカイパーフェクTV!経由で視聴可能
太陽工業株式会社	大型膜面構造物の設計・施工
東京ウェルネス株式会社	テニス施設・インドアコート・スポーツ施設設計・施工
東京海上火災保険株式会社	損害保険全般
株式会社ビー・アール・オー	テニスクラブ・スクール運用ソフト販売等
ホクエツ印刷株式会社	印刷業
丸菱産業株式会社	家庭用温熱導子付低周波治療器「サンマッサーホット22BL」製造・販売

□賛助会員 (50音順)

アイリス株式会社	インターネットによる個別学習指導システムの開発・普及
アメアスポーツジャパン株式会社	スポーツ用品製造・販売
有限会社宇舎設計集団	建築設計・監理
有限会社エイムスネット	インターネット広告代理業等
株式会社オオハシ	工業用ゴム・樹脂製品・土木関連資材・搬送機械・省力化機器・伝動機器全般
株式会社小野設計	建築設計・監理
NPOグローバル・スポーツ・アライアンス	スポーツを通じた地球環境保全活動
株式会社ゴーセン	テニス用品製造・販売
ゴーツスポーツ	屋外スポーツ器材・備品の販売及びメンテナンス
株式会社サイバーフェイス	広告代理業・看板製作、施工、管理
ジャパンリスクマネジメント株式会社	生命保険・損害保険代理店
株式会社新光トレーディング	スポーツサーフェイス輸入販売、施工管理
スポーツサーフェス株式会社	テニスコート設計・施工
住商鉄鋼販売株式会社	鉄鋼建材製品販売、土木建築工事請負設計及び監理
体育施設建設株式会社	テニスコート・インドアコート企画・設計・施工
ダイワ精工株式会社	スポーツ用品の製造ならびに販売等
地業建設株式会社	テニスコート施工
中録サービス株式会社	音と映像に関するパッケージメディアのプロダクト事業
東亜ストリング株式会社	テニス・バドミントン・スカッシュのストリング製造・販売
株式会社ドリームエックス	レンタルテニスコートの予約代行業
日本毛織株式会社	テニスコートサーフェスの製造販売
日本ラケットストリンガーズ協会	ストリング技術の普及
福田道路株式会社	スポーツ施設の設計・施工
ブリヂストンスポーツ株式会社	ゴルフ・テニス用品製造・販売
ペイントマノン	建築塗装
前田道路株式会社	スポーツ施設の設計・施工
ミズノ株式会社	総合スポーツメーカー
明治安田ビジネスサービス株式会社	預金口座振替による集金事務代行業務の受託および付帯関連業務
ユーロスポーツ株式会社	テニス・スカッシュ用品の輸入・販売、ウェア・バッグ等の製造・卸売り
ヨネックス株式会社	テニス用品メーカー
有限会社リパティヒルバケーション	旅行業

庭球人語 其の参

一貫性

何かの本に、ある人が床屋に行ったときの体験談が出てたんだ。

1回目・・・バリカンを使わず、ハサミだけを使った。腕はよい。
店主は「先にシャンプーをしたほうがうまく切れる。」といい、そうした。
コーヒーを入れてくれた。おかわりも。

2回目・・・バリカンを使った。
シャンプーをしなかった。
コーヒーを入れてくれたが、おかわりはなかった。

3回目・・・ハサミだけ使った。
シャンプーはしたが、ハサミの後だった。
コーヒーは入れてくれなかった。係がお休みだと思ったら、いた。

この人は、3回とも髪の仕事にはたいへん満足していたのに、3回目でもう行くのをやめたそうだ。

えっ？なぜかって？

それはサービスに「一貫性」がないからなんだって・・・。

んじゃ、どうすりゃいいんだよ！ってムツとしながら読んでいたら、この床屋が客を失わないためにすべきことが、その本にはちゃ〜んと書いてあった。

「マニュアルを作成して、サービスに『一貫性』を持たせること」

そっか、マニュアルかあ・・・。

その「マニュアル」で思い出したのが、「マクドナルドには細かいマニュアルがあるんだけど、スターバックスにはマニュアルがない」という話。

マクドナルドは、教育レベルが決して高くない人たちでも、会社が要求するお客様へのサービスをきちんと実行するために、マニュアルがあるって聞いたことがある。

スターバックスは、お客様に接した瞬間の本人の判断に任せたほうが、心のこもったサービスを提供できるって考えてるんじゃないかな。
そう言えば、我が家の娘はデニーズで接客のアルバイトをしているんだけど、つい最近こんなことを

言ってたことを思い出した。

「昔からデニーズは接客マナーに厳しかったので、『デニーズで働いてた』っていうと就職に有利だったらしいんだけど、最近は『スターバックスで働いてた』ってほうが有利なんだって・・・。」

「マニュアルがある、ない」という一見矛盾した問題も、最低限実行しなければいけないことを確実に実行するためにはマニュアルが必要だし、その基本を身につけた上で、現場でお客様をより高いサービスレベルでお迎えするには、マニュアルではなくひとりひとりの人間性に任せることが大切って考えると、「一貫性」が保てるよね。

「一貫性」っていえば、神田昌典さんという経営コンサルタントは、その著書の中でこう言っている。

「『一貫性』がない会社を、お客は『ウサン臭い』と感じる。」

お客様には第六感があって、ウソをつけば必ずバレるらしい。

例えば、ライバル会社の反応のいいチラシを真似しても、実際にお客様が来店した時や電話をした時に、「そのチラシから受ける印象」と、「実際に社員と接した印象」が異なる時に、「この会社は怪しい」と感じてしまうのだという。

広告宣伝、商品内容、接客、施設、細かな書類に至るまで、会社の姿勢が一貫している会社こそが、本当に信頼されるらしい・・・。

「一貫性」＝「信頼」

今を去ること20年前、今年成人式を迎えるセサミインドアテニススクール・大船を立ち上げた頃のこと・・・。

テニスのスタッフで一番最初に話し合ったのは、「セサミをどんなスクールにしたいか」ってことだった。

「初心者から上級者まで、気軽に来られて楽しめるスクールにする」

その後のすべては、何かにつけてこのコンセプトに立ち返ることになったのだが、「一貫性」ってそういうことだったのかと、♪あなたを見ててそう思う～♪

♪しのぶしのぶ無縁坂～♪ってまたかよ！　さだまさし！笑顔が浮かぶ・・・。

my life as a dog

ヤママラ・ケイタ



www.keitabox.com

第二回テニス川柳優秀作品

広報委員会テニス川柳担当委員会選

ラケットはフェデラー真似して靴ナダル

アンドレ和菓子

コートでは笑顔で社長に前衛アタック

窓際サーバー

会社では真顔の社長に叱られる

窓際レシーバー

桜咲く季節の前にコートで散る

艶姿庭球娘

社長さんテニススクールじゃ宴会部長

庭化球師

止まってるボールが打てないテニス人

みんなゴルテニ夫

ラケットよりも腕を変えてと妻が言い

読み人知らず

試合ではスマッシュ二年ロブ八年

負けず嫌い

編集後記

本記事九州にて書いております。毎度東京からジェットで飛んでくるのですがそのたびに空気のありがたさ、（揺れがひどいときはムッとするのですが）を感じます。

事務所で記事を書いておりましたら、フロントの担当が「社長～～！飛行機が不時着します！テレビで実況してます！全日空です！車輪が出ません！」ロビーに出るとテレビの前はお客様方がじっと息をこらして見えています。機体にANA私昨日乗ってまいりました。燃料を使い切り着陸前輪が出ていません。ゆっくりと機首をさげ火花を散らして無事着陸。お客様と思わず顔を見合わせながら拍手！「よくやったぞ！」の声。

機内での機長、客室乗務員の冷静な対応に50数名の乗客は救われたのでしょうか。訓練された客室乗務員は、どのように振舞ったのでしょうか。どのような訓練を受けていたのでしょうか。明日東京に戻ります。ANAで。

JTIA News! 2007.3 Vol.37

発行：社団法人日本テニス事業協会

発行日：平成19年3月31日

発行責任：雑賀 昇

編集責任：金田 彰（広報委員長）

発行所：社団法人日本テニス事業協会

TEL.03-3346-2007

FAX.03-3343-2047

〒160-0023

東京都新宿区西新宿1-8-3

小田急明治安田生命ビルB1

<http://jtia-tennis.com>

mails@jtia-tennis.com

会員管理システム ServiceAce

会員管理をもっと簡単に！

会員100名様ごと 月々3,150円～

会員管理システムServiceAceのご紹介です。
ServiceAceは、スクール会員(生徒)様の管理を簡単に
行うことのできるASPサービスです。

ServiceAceの特長

予約や振替が簡単になるので、
受付ミスなどの間違いを防ぐことができます！

▶ 振替回数制限も可能
です。振替が集中する曜
日・時間帯のレッスンを
回数制限させることで
効率よいスクール運営
を実現させます。また振
替回数制限を超えた場
合の処理も充実してい
ます。

▶ インターネットに接
続できるパソコンがあ
れば24時間、365日予
約ができます。
(会員様はパソコンがあ
なくても携帯電話があ
ればできます。)

▶ 追加レッスンや、コー
ス変更で発生する差額
料金、当日予約料金、当
日キャンセル料金等に
対応できるので入会金、
会費以外の料金を設定
できスクールの売上に
貢献します。

・雨天等(スクール事情)でレッスンが中止の場合、メッセージの一斉通知機能により、
事前に会員様にご確認いただけます。
・お客様の声を聞くことでスクール運営において会員様の信用を得ることができます。

無料で
デモサイトが
いつでも
ご覧いただけます！

予約、キャンセル
振替等の
操作が簡単！

入会金や会費の
管理が可能！
(自動引落対応)

管理画面は
直感的に操作が
できます！

必要なのは
インターネット
接続可能な
パソコンか携帯のみ！



【会員様ページ携帯用画面イメージ/管理画面イメージ】



パソコン・携帯電話・インターネットテレビからアクセス可能！

スクール会員様の利便性もアップ！

スクールに対する良いところ・
悪いところのメッセージを常
時受け付けています。匿名が可
能です。

キャンプや大会等のイベント、
設備やコーチに対するアンケ
ートに記入できます。

会員様画面での入力作業は、ロ
グイン時だけです。非常に簡単
です。

管理者様の操作性もアップ！

施設のフロント・コーチ・管理
者の方にe-ラーニングシステム
を使って学んでいただけます。
(操作の学習・教育)

時間割登録・入会者・休会者・退
会者・体験レッスン登録の代行
サービス。
(有料)

会員利用情報(レベル・コース)
のインポート機能もっていま
す。(エクセルにて指定された
フォーマットでの登録)

▶ASPサービスとは

ASPとは、アプリケーションサービスプロバイダ(Application Service Provider)の
略称です。

ASPサービスは、ソフトウェアを個々にお客様が所有するのではなく、専門のASP業
者が提供するサービスを利用するものです。ASPサービスを利用すれば、サーバにイ
ンストールされたソフトウェア、アプリケーションを必要な時に、どのような場所か
らでも利用することができます。しかもソフトウェアやアプリケーションを購入・開
発するのとは違い、低額の料金でサービスを受けることができます。

また、ソフトウェア、アプリケーションのバージョンアップについても、従来であれば
全てのパソコンに個別にインストールし直さなければならず、その手間だけでも大変
でしたが、ASPサービスではサービス提供側でサーバへのアップデートだけで処理す
ることができ、お客様は手間なく常に最新のサービスを受けることができます。

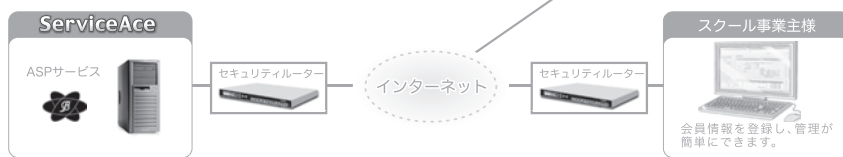
サーバの管理は専門のサービスプロバイダあるいはセキュアなインターネット・デー
タ・センターで管理されていますので、データの機密性の面でも運用上でのトラブル
についても最大限の安全性が保証されます。ASPサービスについては、わかりやすい
ようにレンタルサービスという呼び方もされています。

▶基本を押さえたServiceAceの機能

※お客様の運用フローに合わせたカスタマイズも承りますので、担当営業にご相談下さい。

スクール設定	複数のスクールが登録可能。 多店舗展開でもライセンスなしの同一システムで運用できます。
管理者設定	システム管理者とスクール管理者を分けて、登録できる機能に制限を設けシステムを保護します。
営業情報	各スクール様の周期(月・週・日)設定もフレキシブルに対応。 営業時間も各曜日に毎朝・昼間・夜間対応ができます。
休校日設定	通常の定休日以外にも、臨時休校や急なレッスン中止にも対応します。
レベル設定	中級は初級レッスンも受講できるといったように複数のレベルを受講できるように設定できます。
コース設定	各スクール様の周期内の受講回数や振替に回数制限を加えることができ、さらに追加レッスンや、 時間帯変更による追加料金などの設定も可能です。
時間割作成	1週間分の雛形になる時間割を作成するだけで、簡単に周期分の時間割が作成できます。 もちろん、特別レッスンの追加も可能です。
レッスン情報	当日の予約・欠席状況を一覧で確認出来ます。また、翌周期のレッスンを一括発行します。
会員管理	会員様の個人情報や引落口座の登録や確認を行います。また、会員様が籍の登録・確認や休・退会の 登録・確認、レッスンの予約状況の登録・確認・過去の履歴閲覧が行えます。
売上・入金管理	会員様の売上・入金管理(入会金・会費・追加料金等)や自動引落(銀行・郵便局)のためのデータを作 成します。レッスンに来ている会員様の未入金一覧が表示されるので、窓口で回収できます。
ユーザースボイス	アンケート作成・集計ツールです。項目が自由に設定できますので、集めた情報をスクールの運営に 役立てることが出来ます。会員様のご意見は、任意でホームページ上に公開もできます。
お知らせメッセージ	スクールから会員様のWebページに本人宛やスクール生全員へのお知らせ表示ができます。

いつでも最新バージョン！
どこからでも使える！
低料金！



▶セキュリティー

- 1.弊社との間に暗号化されたトンネル(VPN)を通すことにより、安全なシステムメンテナンスをご提供いたします。
- 2.外部からの攻撃(ウイルス、アタック等)や、ウィニーなどのファイル交換ソフトから大切な会員(個人)情報を守ります。
- 3.既存のネットワーク(パソコン等)も接続が可能です。これにより安全で快適なネットワーク環境を実現します。
- 4.より快適なサービスと運用を提供するためにはブロードバンド回線の導入が必須となります。
- 5.データベースは、パソコンにバックアップソフトをインストールすれば簡単自動バックアップを実現。
- 6.スクール管理者用のパソコンにもセキュリティーシステムカードの導入



JAPAN TENNIS INDUSTRY ASSOCIATION
社団法人日本テニス事業協会

■お問合せ 社団法人日本テニス事業協会 特別賛助会員
株式会社 ビーシーセンター
〒169-0051 東京都新宿区西早稲田2-20-15 高田馬場アクセス11階
TEL:03-3209-6111 (代) FAX:03-3209-6270
E-mail:info@bccenter.co.jp URL:http://www.bccenter.co.jp/