

フィットネスクラブの利用行動の分析からみた経営評価

—主としてエリアサービスの観点から—

An Analysis of User Behaviour in the Fitness Club : To Evaluate Area Service

片山 孝重^{*}・畑 攻^{**}・谷藤 千香^{*}

Takashige KATAYAMA, Osamu HATA, Chika TANIFUJI

I 緒 言

数年前からの経済の停滞と共に、それまで順調に進んできたスポーツ関連業界も他の業界と同じ現象にあることは周知のとおりである。異常なまでの高額な会員募集による各種スポーツクラブも、今やその経営姿勢の大きな変換を余儀なくされている。ゴルフクラブの多数がこの代表的な例であるが、この他にも複合的にいくつかのスポーツエリア、保護施設など兼ね備えたレジャー関連クラブも同様である。このようにいわば公益性という面では弱い地位に存在したスポーツクラブが今後どのような改変をすれば、地域社会に認められるようになるのだろうか。今回は、比較的安価で会員募集をし、クラブ経営がなされているフィットネスクラブに注目し、地域スポーツの振興と商業スポーツの共存のための道を拓くために、基礎となる資料収集とその分析を試みた。通常、フィットネスクラブでは、利用者の多種多様な欲求に応え、そしてまた、他の同業となるクラブとは違ったイメージをつくるために、施設・設備あるいは用具の配置、整備、開発などの面から独自の経営努力をしていることはいまでもない。さらに、積極的なフィットネスクラブでは、新たな利用者や新たな利用のスタイルを自ら計画し、施設・設備などに代表されるハード面の開発にとどまらず、新しい利用プログラムを企画、実施するなどソフト面での経営努力も重ね、常に動きのある営みを求める姿勢を見せている。経営サイドからのこのような動きのある営みに対して、利用者がどのように反応し、どう活用しているかについて、その情報を確実に得た上で、分析、評価することが、フィットネスクラブのエリアサービスを中心としたスポーツ事業に関わる業務にとって最も重要な手続きとなる。この手続きの後に、クラブとしての機能、さらに広くは生活スポーツの基地としての機能を強化していくことが必要となる。特に、今回は、利用者が施設・設備をどのように利用し、各自の満足を得るための行動をとっているかについて分析し、大きな傾向をつかむことによってエリアサービスを中心とした基本的な経営評価をしようとするものである。そしてさらに、対象としたフィットネスクラブにおいて、今後求められるであろうスポーツ事業、特に、クラブマネジメントのあり方についても検討したい。

II 方 法

1. 対 象

今回、対象としたフィットネスクラブは、横浜市に存在し、そんなに豊富とはいえないが複合的な運動が可能な施設・設備など用意したフィットネスクラブである。利用者250名に対して、アンケート調査を実施（1993年8.9月）、内209名から有効な回答を得ることができた。

2. 調査内容

調査では、どのような施設・設備をよく利用するか（利用行動）、どんな目的で利用するか（利用目的）、利用による効果はどうだったか（利用効果）、そして、インストラクターに何を期待するか、クラブへの要望は何か（マネジメントへの期待）を主たる質問項目とした。

^{*}: 千葉大学教育学部
^{**}: 日本女子体育大学

III 結果と考察

1. 利用者の特性

今回対象としたフィットネスクラブのみならず、多くのフィットネスクラブにとって利用者の性別や年齢などの属性は、マネジメントの方向を決定するための最も重要な要因の一つである。

このフィットネスクラブ利用者の性別、年齢構成は図1に示すとおりである（不明者を除く）。過去においてこのフィットネスクラブの課題として、30才代の会員層にどう対応し、マネジメントの展開をしていくかとの指摘が畑らによりなされている。やはりここでも30才代の利用者は少なかったが、20才代の若年層さらに40才代を中心として、やや女性利用者が多い傾向にある。

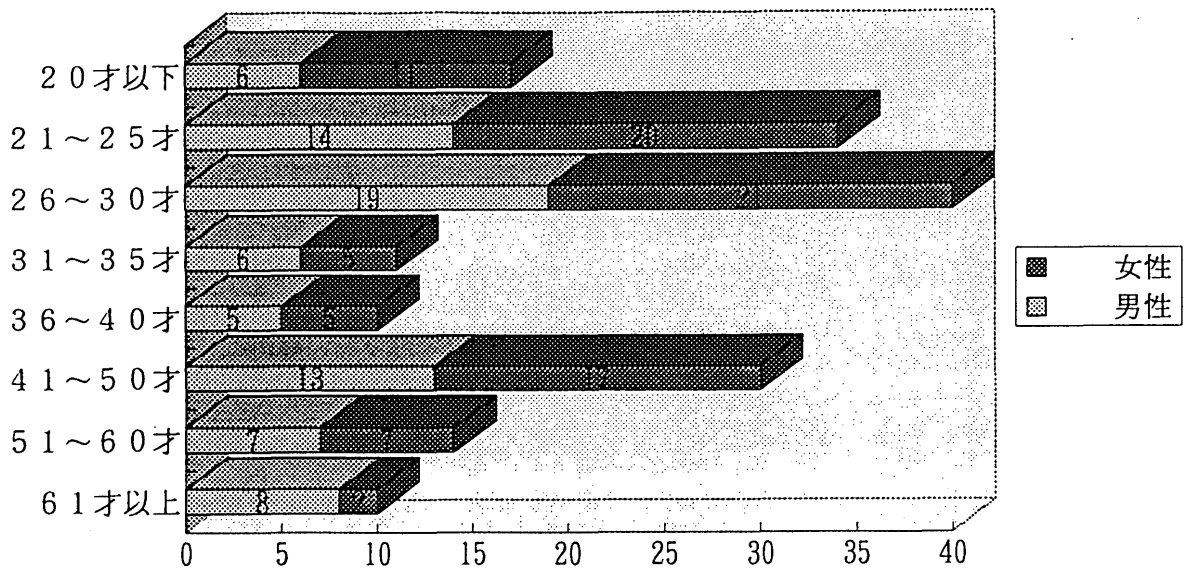


図1 年齢構成

図2は、利用者の性別と会員の種類を示したものである。個人会員、家族会員が大半を占めており、企業など団体としての法人会員は少なかった。また、性別では、家族会員、法人会員としての資格を持つ女性の利用者が多かったのも特徴的である。

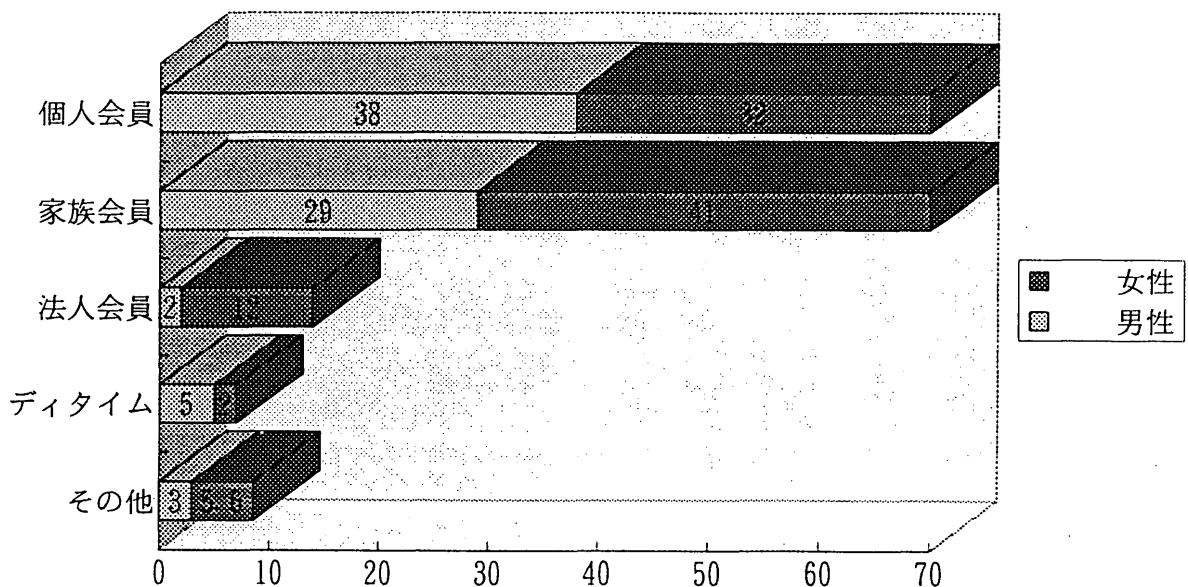


図2 会員の種類

2. 施設・設備の利用状況

対象としたこのフィットネスクラブが所有し、今回、分析の対象とした施設・設備及びそれに関連したプログラムは表1のとおりである。また、それらの利用について、どのようなものが多く利用されているかは図3に示した。

表1 用意されている施設・設備およびプログラム

マシ ー ン 関 連	a. 上半身用マシン b. 下半身用マシン c. 有酸素系運動マシン d. ウェイト・マシン
エ ア ロ ビ ク ス 関 連	e. 初級者用プログラム f. 中級者用プログラム g. 上級者用プログラム h. メンズ用プログラム i. アクアビクス
ス イ ミ ン グ 関 連	j. 40m以下スイミング k. 41～100 mスイミング l. 101～200 mスイミング m. 201～1 kmスイミング n. 1 km以上スイミング
衛 生 ・ 保 養 関 連	o. サウナ p. シャワー q. 浴室 r. ジャグジー
コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ ン 関 連	s. コミュニケーション・ホール t. カフェラウンジ u. レストラン
そ の 他 の 施 設	v. サンタンコーナー w. 託児施設

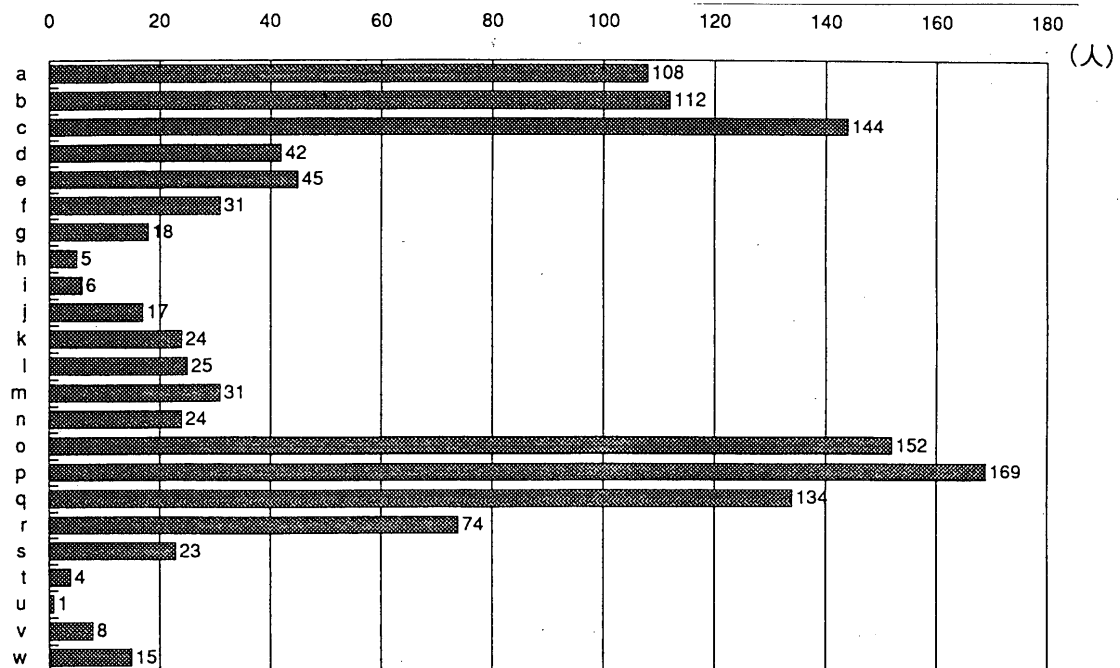


図3 施設・設備等の利用状況 (重複回答)

このように、有酸素運動のためのランニングボードに代表されるマシン関連や、いわばくつろぎを目的とし

た衛生・保養関連の施設・設備にその利用が少しかたよっている一方で、エアロビックダンス関連のプログラムやコミュニケーション関連の施設・設備、そしてサンタンコーナーなどその他の施設の利用頻度はあまり高くない傾向がみられた。

3. 利用スタイルのパターン化

フィットネスクラブの施設・設備は、会員を主とした利用者の欲求を先取り、あるいは時として見直しを加えながらより機能的に配置、整備されるものであるところから、それらはほぼ間違いなく複合的に利用される性質をもつものであると位置づけられる。そして、その利用頻度は先に示したように利用者の意向によってかなりの異なりが認められる。そこで、ここではこのフィットネスクラブにおいて、利用頻度の高いものを選択し、各々の連動した利用の状況を分析することによっていくつかの特徴となる利用スタイルを分類し、パターン化することを試みた。なお、ここでのパターン化については、数量化Ⅲ類によるカテゴリースコアから図4のような比較的明確な4つのパターンを抽出することができた。

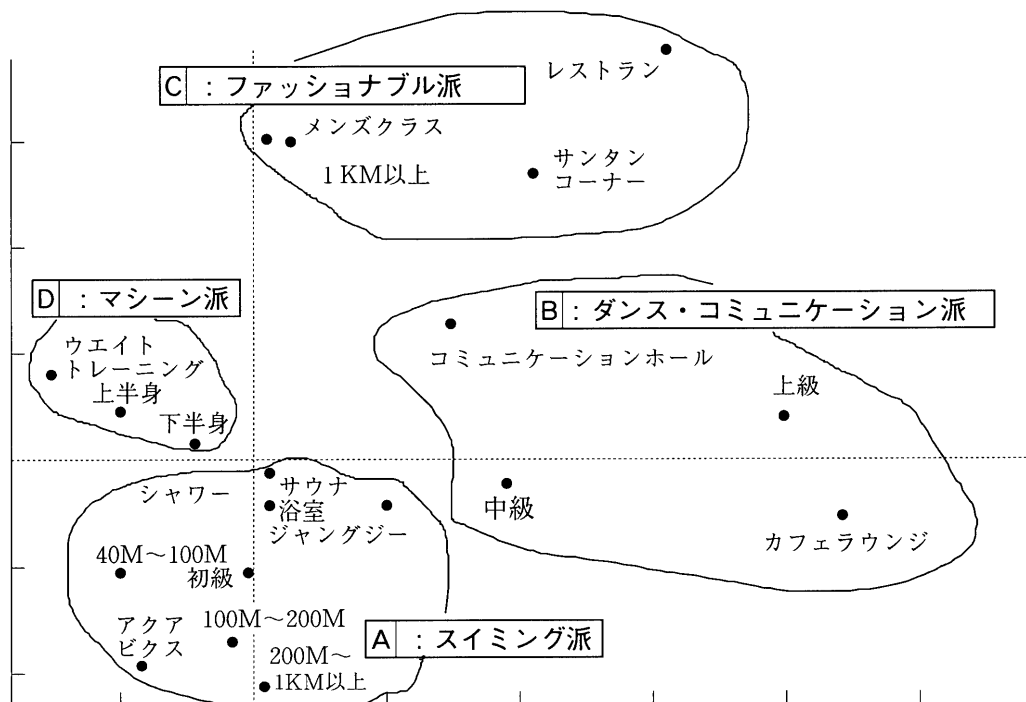


図4 施設・設備の利用スタイル (数量化Ⅲ類)

パターンA (以下P. A) : スイミングを軸にした派 (59名)

パターンB (以下P. B) : ダンス・コミュニケーション派 (15名)

パターンC (以下P. C) : 若い人で流行を追う行動をみせる、いわゆるファッション派 (4名)

パターンD (以下P. D) : トレーニング重点主義的な行動のみられるマシン派 (131名)

このパターン化の試みから、当然の結果かもしれないが、全利用施設・設備との関連において、シャワー、サウナ、浴室といったつろぎ部分に関係した衛生・保養関連の施設・設備がその中心に位置づけられていることがわかった。また、エアロビックダンスの初級・中級の利用者はコミュニケーションホールやカフェラウンジの利用との関連が深いという特徴もみることができた。

このような分析の結果から、先の衛生・保養関連の施設・設備の充実、整備は指摘するまでもなく、コミュニケーション関連の施設・設備の充実、整備、そしてさらに、もっと多様な利用スタイルを出現させられるようなマネジメントの必要性をこのクラブに対して指摘することができる。

4. 利用スタイルからみるマネジメントの方向

ここでは、先に示した4つのパターンと利用目的、利用効果、インストラクターとの関わり及びフィットネスクラブへの要望といった観点から、求められるクラブマネジメントの方向を検討しようとする。なお、P.Cのファッ

シヨナブル派については、そのサイズが極めて小さいところから、ここでの分析から除き、他のP. A, P. B, P. Dの3つのパターンとの関連から検討することにした。

(1) 利用目的

フィットネスという目標をかかげ設立されたクラブなので当然かもしれないが、図5に示されるような結果がみられた。全般的な利用（運動）目的としては、健康の維持・増進のため、体力をつけるため、そして、ストレス解消のためが大きく占めている。パターン別にみると、P. BとP. Dにおける健康の維持・増進のため、P. Aの体力をつけるため、減量のため、P. Bのより美しくなりたいため、P. Dの体力をつけるためなどが特徴的である。このように、フィットネスの一般的なイメージ・ワードして「健康」「体力」「美容」が鮮明となった。

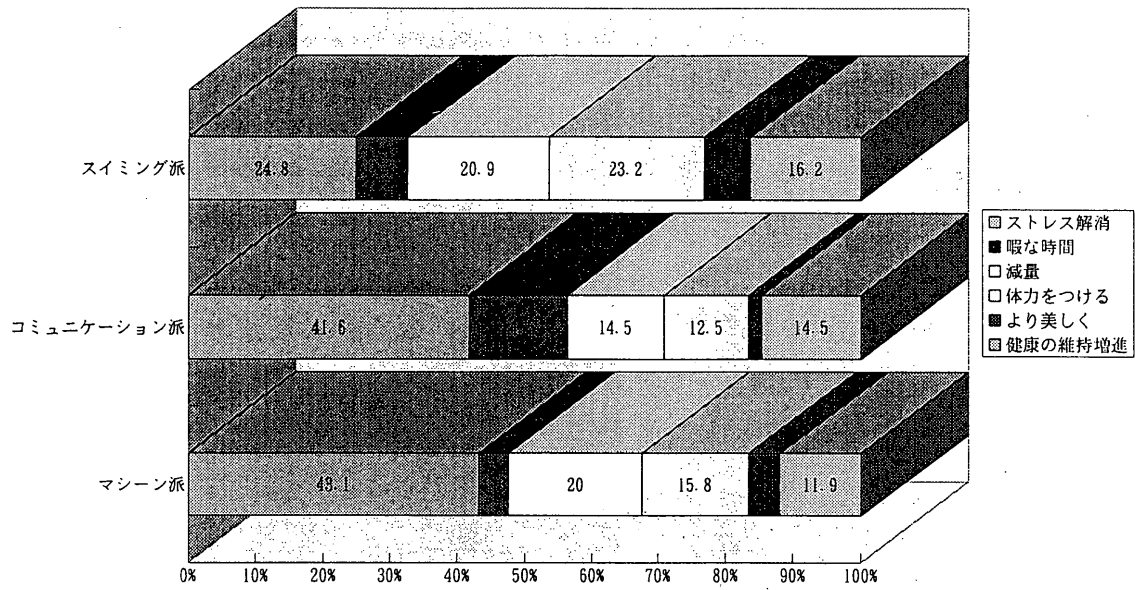


図5 利用パターンと目的

(2) 利用効果

利用効果については、図6に示されるように、どのパターンにも共通して、ストレス発散の効果認め、運動がしたいと思うようになったという運動欲求の向上がみられるところである。また、P. Bでは、疲労回復効果を、そしてP. Dでは、体力に自信がついたとの効果を認めている特徴があった。このような効果は、利用者の満足がどの程度であるかを推し測る一つの指標としてとらえられる。特に、今より以上に積極的に運動に参加したいとの欲求が利用者全般に多くみられたことは、このクラブでの今後のマネジメントにとって明るい材料であることは間違いない。

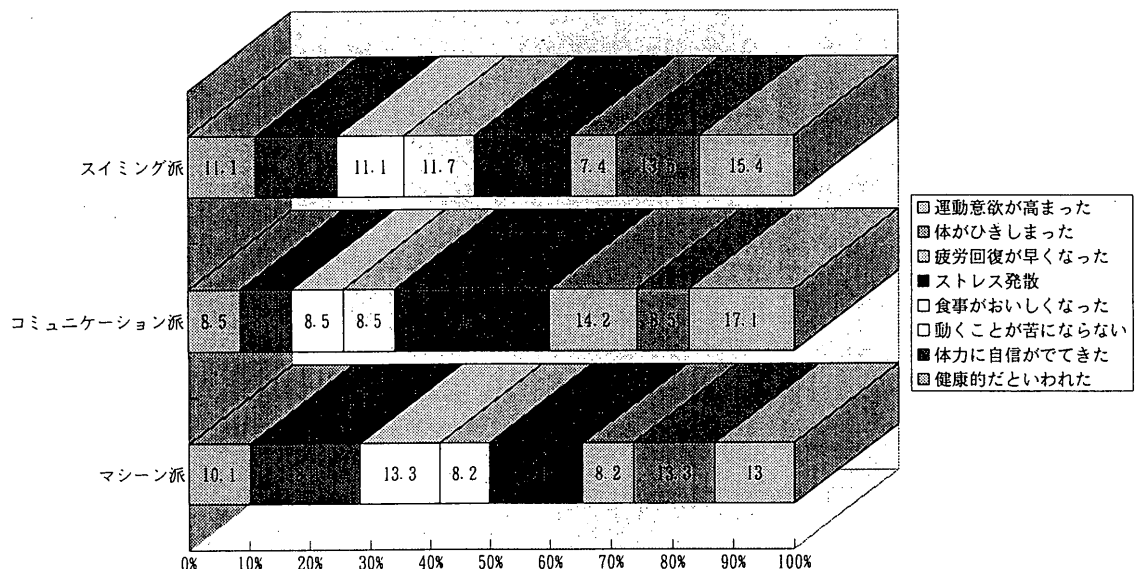


図6 利用パターンと効果

(3) インストラクターとの関わり

インストラクターとの関わりについては、図7に示されるように、全般的に共通したインストラクターに対する願いは、必要な時にアドバイスが欲しい、楽しく話しかけて欲しい、気持ち良く挨拶をして欲しいなどが多く、適切なアドバイスと分け隔たりのない明るい対応を挙げることができる。また、一方でマンツーマンでの学習欲求は全般的に低く、タイトな専門的な関わりや指導をあまり期待することはない傾向があるが、P. Bでは励まして欲しいに特徴がみられることも見逃すことができない。この結果は、フィットネスクラブがさまざまなスポーツ事業を打ち出す中で、特にプログラムサービスにおいて、インストラクターの存在がどの程度プログラムの成否に影響をもたらすのかについて今一度検討する余地があることを示している。カウンセラー、ティーチングスタッフなどとの関連において、再考すべき事柄である。以前から、多くのゴルフクラブにおいても、プロフェッショナルゴルファーのクラブへの存在意義に疑問が提起されている例がある。

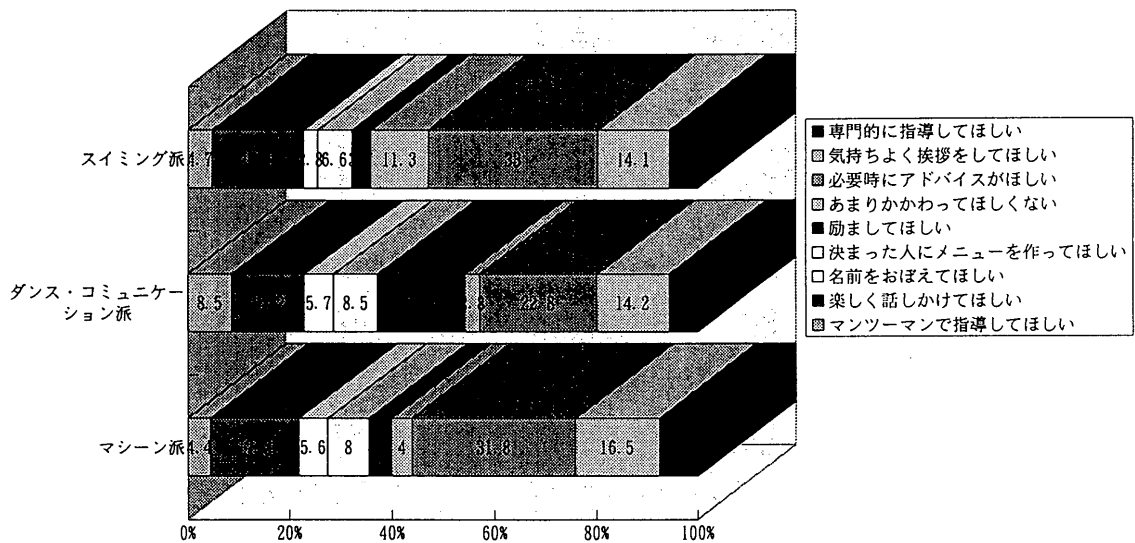


図7 利用パターンとインストラクターとの関わり

(4) クラブへの要望

クラブへの要望については、図8に示されるように、どのパターンにおいてもプールを広くして欲しいが1位を占めている。各々のパターン別では、P. Aが水泳の指導者やラケットボールなど軽スポーツのできる空間、P. Bは休憩のできる場所、栄養や食べ物の情報、そしてP. Dは、健康や体力などの情報、休憩のできる場所、軽スポーツのできる空間を主として要望していて、対象としたフィットネスクラブの特徴的な改善の方向を示唆している。この結果から、利用者は、他人から与えられる情報のみでなく、自ら問題意識を拡げ、情報の収集をしようとしており、こうした積極的な姿勢に応えられるための学習・研修の場の設定や資料の提供、のみならず広くスポーツ科学に関する情報の提供など関連的スポーツ事業面での充実の必要性を認めることもできる。

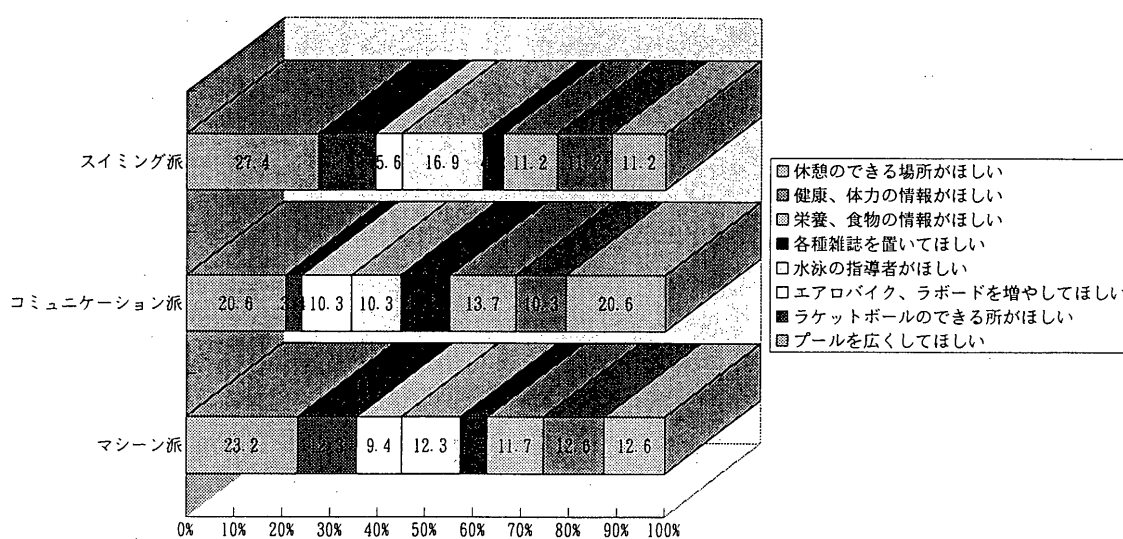


図8 利用パターンとクラブへの要望

IV ま と め

今回の調査では、フィットネスクラブに設けられた施設・設備の利用状況を中心に、各々の利用頻度、利用の系統性を調査・分析することによって、4つの特徴的な利用パターンを抽出することができた。このうち1パターンは標本数が少なかったためにここでの経営評価対象から除外し、残された3つのパターンから示された対象フィットネスクラブに対するクラブマネジメントの課題は、およそ次のようなものであった。

まず、フィットネスクラブを利用者がどのようにとらえているかについては、フィットネスのイメージ・ワードとして、「健康」「体力」「美容」が鮮明に出された。このことは、フィットネスクラブ設立のコンセプトに重大な影響をもたらすものであるが、特に、利用スタイルのパターン化の図式に示したが、対象としたフィットネスクラブにおいて利用行動の核として位置づけられる衛生・保養そしてコミュニケーションに関わる施設・設備が、このフィットネスクラブのイメージに十分な対応が可能なのかについての見直しを指摘している(エリアサービスへの提言)。

次に、クラブが打ち出すさまざまなスポーツ事業のうち、特に、プログラムサービスを支えるインストラクターの問題に新しい提案が見受けられた。これは、インストラクターの専門性(何をもちてインストラクターとするか)への問いかけである。少なくとも技術優先による配置では、満足できないことは今回の分析から明白である。文部省、日本体育協会の推進する公認指導者制度の意味をここで改めて認めざるを得ない。いずれにしても、この対象フィットネスクラブには、カウンセラーの性格にゆえられる人の配置が望まれた。

最後に、利用者から、からだを動かすことにより積極的な取り組みをしようとする意欲が感じられるところから、現段階におけるこのフィットネスクラブのマネジメントは、全体として一応の水準にあると言って良いだろうとの評価はできる。今後の改善の一つは、利用者自らがフィットネスに関わるまわりの問題について情報収集が可能な、いわば関連的スポーツ事業分野の充実が不可欠である。今回のように、単一種目型でないスポーツクラブのマネジメントは、利用者の目的、欲求、活動などの多様さのために、会員間のコミュニケーションが希薄になり易いため、クラブ内での利用行動にさらに注目し、それぞれの特徴ある利用パターンを抽出、それらのグループをクラブ内クラブとして位置づけるなどの課題について検討することが残されている。

参考文献

- (1) 畑攻, フィットネスクラブの利用行動の分析, 日本スポーツ産業学研究第2回学会大会号P.30-33, 1993.1
- (2) 原田宗彦, スポーツクラブの内側, 体育科教育P.53-55, 1989.10
- (3) レジーナ・E・ヘルツリンガー, ヘルスケア産業 失敗の本質, ダイヤモンド, ハーバードビジネスP.66-76, 1989
- (4) 通商産業省産業政策局, スポーツビジョン21, (財)通商産業調査会, 1990.10
- (5) 宇土正彦, スポーツ産業とスポーツ経営との構造的連関に関する研究, スポーツ産業学研究1-1P.1-11, 1991.3