

フィットネス  
ビス兄のお悩み  
相談

現場たたき上げ

#10

text : Kazuyoshi Endo

支配人業務とは?



## Profile 遠藤一佳

フィットネスビズ 代表取締役  
 富士アスレティック&ビジネス専門学校パーソナルトレーナー-学科講師  
 トレーナー→SV→企業フィットネス担当→副支配人→支配人→営業部長→営業本部長→役員を歴任後、2007年6月独立。  
 「フィットネスお悩み相談」他、勇気と元気が得られるブログ好評執筆中！  
 URL : <http://www.fitness-biz.net/>



## Q 今回のお悩み内容

入社3年目でフロント責任者をしていません。私のクラブの支配人(マネージャー)は事務所にいることが多く、ほとんどお客様と接しません。接客時間を増やすようお願いしましたが「お前も支配人業務をやったらわかる」と言われてしまいました。

A 現場たたき上げの  
遠藤からのアドバイス

「お前も支配人業務をやればわかるよ」と言っている本人が「支配人業務」が一番わかっていないのです。

「支配人」のメイン業務は何でしょう？

それは「クラブが方針通りに運営できているか、サービスや品質が高水準に保たれているか」を「自分の眼」で確認することでしょう。そして、「お客様の声」を吸い上げ、それをクラブ

改善に反映させることでしょう。ずーっと事務所に居て、上記業務ができるわけがありません。

ちなみに、「ランチェスター弱者の戦略」を引用すれば、「社長(支配人)は1日の労働時間の83%を商品のため&お客様のために費やすべき」としています。施設が大きい(だけの)「強者クラブ」は支配人が事務所にいてもいいのかもしれませんが、大半がそれではいけないことは戦略的にも説明がつきます。

また、もう1つの観点としては「責任者の「顔」がわからないお店」が信頼されるはずがないということです。それで「退会防止策だ!」とか力んでも、本末転倒だと思います。

一方で「接客ばかりしている支配人」もいますが、リーダーがこういう考え方のクラブも衰退の一途です。

実例で申し上げますと、在籍を1,000名近く減らして閉鎖(買収)に追い込まれたクラブがありました。その時、支配人が私に「私たちのクラブの強みは接客です。スタッフでは負けま

せん」と自信満々に言いました。確かにクラブ内ではスタッフとお客様が仲良さそうに会話をしています。しかし、そんなのは当たり前です。ほとんどの方々に見放された結果、数少ない信者だけが残ったわけですから。「超」仲良しなのが当然です。(※ちなみに私たちがコンサルティングに入って在籍は3倍になりました。)

こういう「頭」のリーダーがいまだにたくさんいますし、経営陣も誤りを指摘できません。この業界の「知」のレベルが上がっていかないわけです。

総括すれば、支配人とは「現場と数字をつなげる最終責任者」だということです。あなたの会社の体質はそう簡単には変わらないでしょう。活路は「自分でやること」です。環境を変えても、あなたに実力と実績がなければ同じことが繰り返されます。

入社3年目なら「(最大で)3年以内」に「支配人」になりましょう。自らの具体的行動だけが、自らの未来を創るのです!