退会率を劇的に改善するクラウド型プラットフォームを販売開始

運営実績をもとに開発、会員継続支援を実現する「ON DIARY（オンダイアリー）」

株式会社ジ・アイ　取締役　事業開発責任者　折下恵太郎氏

「退会者を減らしたい」「入会率を上げたい」「見込み客を増やしたい」。フィットネスクラブが長年抱えてきたこれらの課題を解決するシステムがつくられた。株式会社ジ・アイ（以下、ジ・アイ）が開発した、クラブ経営を改善するクラウド型運営プラットフォーム「ON DIARY」だ。複数の総合型フィットネスクラブに１年半検証期間として導入し、継続率や入会率の向上を実現。確かな実績をもとに、いよいよ本格展開を始める。

クラブを30年運営してきた企業だからわかる、運営の課題を網羅

フィットネスクラブの売り上げを高めるための近道は、まず既存会員に長く継続していただくこと。クラブ関係者のだれもが感じていることであるが、実現できているクラブはほとんどないだろう。ジ・アイの折下氏は、自身も長年、クラブスタッフとして運動指導に携わってきた経験から、その実状を次のように語る。「一人ひとりの会員さまに目的に合ったプログラムを提供し、手厚くサポートできれば長く続けていただけるでしょう。でも、それをすると運営効率が大きく落ちてしまう。忙しい現場では、取り組みたくてもできないのです。また、この業界は“人”に依存する部分が多く、優秀なトレーナーなどの退職により、サービスレベルが著しく低下したり、スタッフ教育を一からやり直すなどのことも課題に感じていました。そこで、現場の負担を増やすことなく会員の継続支援を手厚くするシステムをつくろうと考えたのです。まずは、実際にクラブを運営している私たちだからこそわかる、細部にいたるまで、クラブの課題をすべて洗い出しました」

出来上がったシステムは、まず自社のクラブに導入し、実際に利用するスタッフの声を取り入れながら改良を重ねてきた。そして、ついに「ON DIARY」が完成する。

継続させるために重要な「初期定着」を実現するプラットフォーム

同社では、入会時に会員が目標設定するときをスタートに、半年～１年後までに「効果の実感」「習慣化」「自立」のフェーズに導き、習慣化の「初期定着」ができれば、その後の継続につながることを確信。クラブに来た時間だけでなく、生活の中における食事と運動など生活そのものを変えて習慣化に導くため、３つの機能を中心に「ON DIARY」を構築した。

１つ目の「プログラム作成支援システム」は、所定のデジタル問診に従うだけで、会員の目標設定と行動習慣目標が効率よく作成できる機能だ。クラブ内の属人的なプログラム作成を排除し、サービス品質の均一化を実現。さらにはAIのサポートによって経験の浅いスタッフでも限られた時間のなかで、クラブ内外での食事と運動を含めた質の高いプログラム作成が可能になる。なお、食事管理は、女子栄養大学の監修をもとに開発した、時間栄養学に基づく独自メソッドを組み込んで提供。栄養士がいなくとも質の高い食事管理が可能だ。

２つ目は「習慣化支援アプリ」だ。会員がクラブにいないときも、スタッフがスマホを通じて激励のコメントを送るなど、緩やかなつながりが維持できる。これによりモチベーションが維持され、生活習慣の改善につながりやすくなる。

３つ目が、このシステム最大の特徴でもある「会員マネジメントシステム」。アプリから得られる多くの会員の膨大な量のライフログを一元管理でき、効率的な会員フォローが可能になるシステムだ。例えば、会員ごとに来館頻度や目標達成率などを退会リスクポイントとして数値化。「晴・曇・雨」とカテゴライズすることで、フォローの優先順位を一目で把握することができる。さらなる特徴は、既存会員のみならず、見込みから退会までを含むあらゆるステータスの顧客データを見える化し、各ステージの離脱者を一元管理。完全なペーパーレス化を実現し、業務効率の向上と入会数のアップにつながる。

総合クラブからパーソナルジムなど様々な業態に導入可能

クラブ運営に必要なツールがすべて含まれている「ON DIARY」は、フィットネス業界の働き方をも変えるプラットフォームといえる。専用端末などは不要なため、いつでもどこでもPCやタブレット、スマホで使い始めることができる。スタッフ数が多く、連絡事項の伝達などが煩雑になりやすい総合クラブはもちろん、スタッフ数が限られた24時間ジム、ヨガスタジオなどにも大いに重宝されるだろう。さらに、これから新店のオープンを考える新規参入事業者や独立トレーナーたちの興味も惹きそうだ。折下氏は「クラブのあらゆるKPI（主要業績評価指標）を改善し、売上・利益を劇的に改善するプラットフォームです。長年の非効率なクラブ運営を変える、画期的なシステムになっています」と自信をのぞかせる。

クラブ運営企業だからこそ開発できたこのシステム。12～１月に開催されるセミナーにて実際に触れてみてはいかがだろうか。

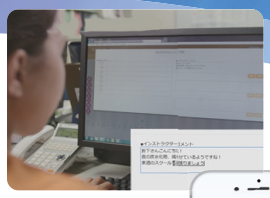
フィットネス業界に特化した

クラウド型運営プラットフォーム

プログラム作成支援

習慣化支援

会員フォロー



経営・マーケティング

ON DIARY

オンダイアリー

プログラム作成

- セルフ問診機能
- カウンセリング機能
- プログラム作成機能
- プログラムレコメンド機能

アプリ機能

- クラブからのお知らせ機能
- 行動目標チェック
- 計測結果登録
- トレーニング動画閲覧

会員カルテ

- 食事管理
- 測定結果、健康情報管理
- コメント配信
- 社内情報共有（SNS）

会員マネジメント

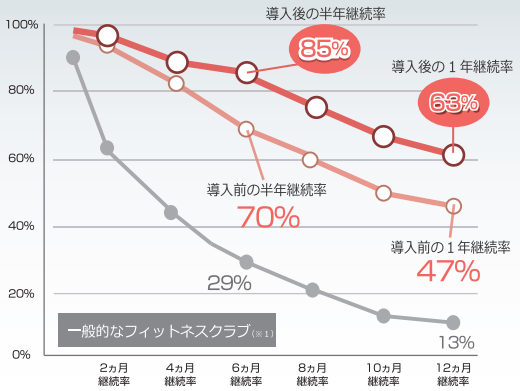
- 退会リスク分析
- 会員検索機能
- 入退館管理
- 予約管理

経営分析

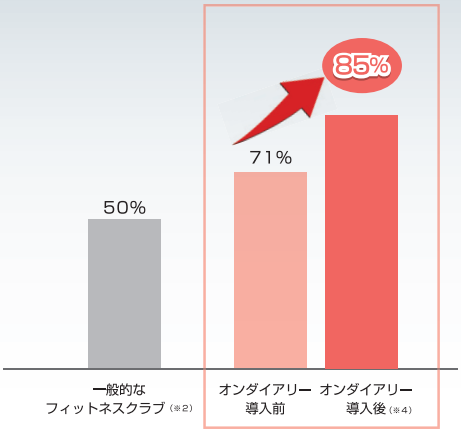
- 企業実績レポート
- 店舗実績レポート
- 個人実績レポート
- 各種ダッシュボード

オンダイアリー導入による主な３つの改善事例
導入１年の実績

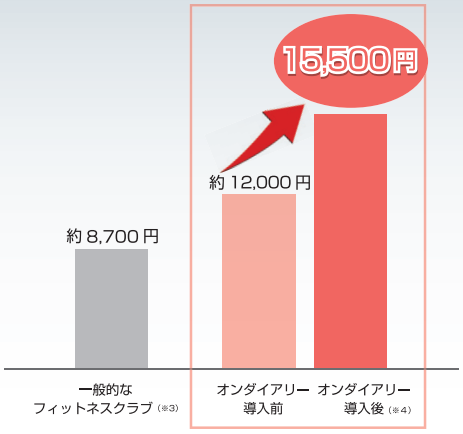
入会からの継続率



入会率



会費単価



（※1） 一般的なフィットネスクラブ継続率　出所：SPEEDA、NEWSPICKS、Best Fitness Systems、Fitness Consulting Network
（※2） フィットネスクラブの平均入会率　出所：弊社調べ（株式会社ジ・アイ）
（※3） 2015 年 12 月のフィットネスクラブの月間客単価の推移　出所：日本のクラブ業界のトレンド 2015 年版（株式会社クラブビジネスジャパン）
（※4） ON DIARY を導入した LEALEA4 店舗の結果

導入クラブの声　成果の見える化でモチベーションアップ

レアレア東戸塚店 支配人　脇谷正二氏

担当会員毎の効果や継続率が見える化されるので、スタッフひとりひとりの評価もデータ化されます。それぞれのスタッフ固有の教育課題が明確になることで、スタッフ自身の質の向上やスタッフの早期戦力化が図れています。また、評価の見える化により、結果的にスタッフのモチベーションアップと売上アップにつながりました。

導入クラブの声　会員様の初期定着支援をバックアップ

AUBE FOR ONE 福井 店長　盤戸大樹氏

クラブでの指導だけでなく、日常生活まで含めてのフォローが大切だと思っています。アプリを活用しての会員とのコミュニケーションを徹底することで、会員様の効果や継続率が上がるのだと実感しています。担当会員様が増えていく中でいかに効率良く会員管理ができるかも課題ですが、デジタル管理によって解消されている部分も大きいと思っています。

The AI Inc.
株式会社　ジ・アイ
TEL:03-5789-5376

12月・1月開催

東京・神奈川・大阪で開催

無料セミナー・相談会

12/6(木),15(土),17(月),19(水),21(金)
1/15(火),17(木)

株式会社ジ・アイ

セミナーのその他の日程、お申込みはジ・アイ Web サイトをご覧ください。健康博覧会も出展！ 1/23(水),24(木),25(金)