

クラウド型運営プラットフォーム 「ON DIARY システム」

(株)ラストウェルネス／(株)ジ・アイ

「継続支援モデル」で 会員継続率の向上に成功

フィットネスクラブ「LEALEA」の経営・運営を事業の中核とする(株)ラストウェルネス（図表1）は、25年以上に及ぶ施設運営で蓄積したノウハウを活かし、フィットネスクラブ経営改善を目的としたクラウド型運営プラットフォーム「ON DIARY システム」（以下、オンダイアリー）を開発、2018年10月に販売を開始した。事業開始に先立ち、2018年3月に、オンダイアリーの事業主体として(株)ジ・アイ（図表2）を設立している。

図表1 ラストウェルネス会社概要

会社名	(株)ラストウェルネス
本社所在地	横浜市戸塚区川上町 90-6 東戸塚ウエストビル 9階
設立	2004年10月
代表	代表取締役 中島大輔
事業内容	フィットネスクラブ・パーソナルトレーニングジム・溶岩ホットヨガスタジオ・キッズスイミングスクール・その他キッズスクール・カルチャースクールの経営・運営、ならびに身体マネジメントアプリの開発・販売、物品販売など

図表2 ジ・アイ会社概要

会社名	(株)ジ・アイ
本社所在地	東京都渋谷区桜丘町 7-11 ビューネ渋谷桜丘 802
設立	2018年3月16日
代表	代表取締役 CEO 中島大輔
事業内容	ヘルスケアプラットフォーム「ON DIARY（オンダイアリー）」の企画・開発・運営・販売

フィットネスクラブの売上げは、「会員数×単価」でほぼ決定される。退会者数を減らし、継続率を上げることは重要な経営課題であるが、「会員の継続支援、初期定着のサポートに課題を抱え、退会者数が減らないフィットネスクラブは多い」と同社は考えている。

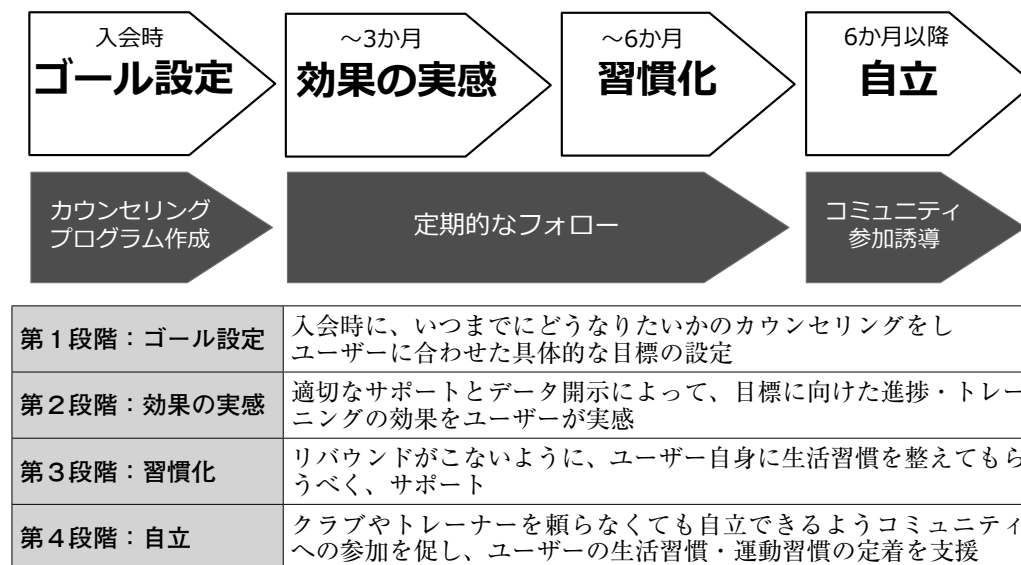
LEALEAでは、デジタル化を推進する前からこの点に着目し、4段階からなる「継続支援モデル」（図表3）を構築、それに基づいた取組みを行っていた。この継続支援モデルは、「フィットネスクラブに通いつづけること」や「トレーニングによる目標達成」ではなく、顧客が自ら進んで運動を実践するような「自立」を最終目標にしているところに独自性がある。

この継続支援モデルは、同社がオンダイアリーの開発以前から取り組んできた構想の具現化だが、これを会員3,000人規模のフィットネスクラブで行うと3,000人分の紙カルテが必要となり、手作業で進捗をチェックする時間はもちろん、それを保管するための空間も必要になる。アナログ管理であるゆえに、時間、空間を大きく割くことになってしまうのだ。

さらに、自立に向けた手厚いサポートを実現するには、対顧客やスタッフ同士のコミュニケーションが重要となる。そのためには人を確保し、コミュニケーションスキルを磨くなど育成に要する時間だけでなく、実務面でもスタッフのデスクワークを軽減して、顧客に向かい合う時間を確保する必要がある。また、支配人たちには把握すべき指標も多いだろう。それらの数値を管理するにはアナログでは限界があった（図表4）。こうしたデジタル化以前のマネジ

図表3 継続支援モデル

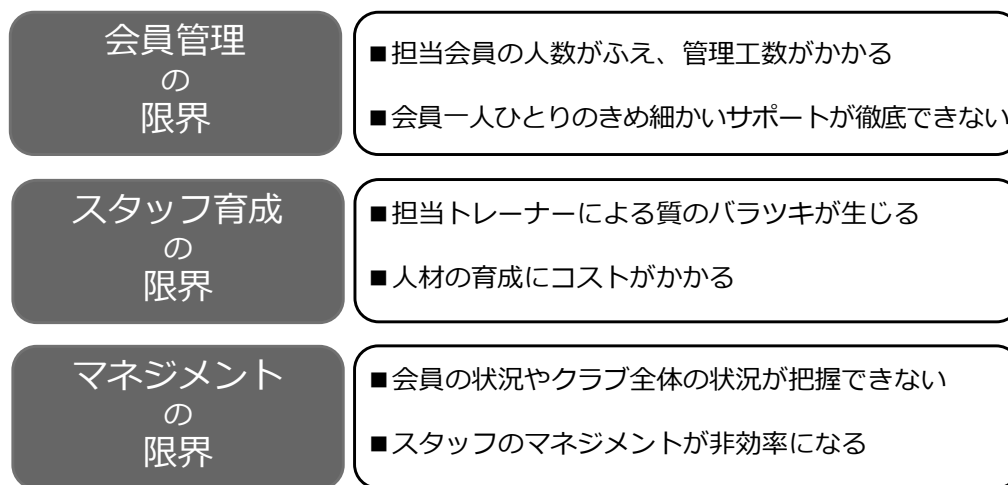
会員(顧客)の健康課題に向き合い、運動習慣化・自立へと導く
継続支援モデルの確立



Copyright (C) 2019 the AI inc All Rights Reserved

図表4 継続支援モデルの課題と限界

人の経験値に依存しすぎたサービスモデルの限界



Copyright (C) 2019 the AI inc All Rights Reserved

メントの課題を克服し、より効果的・効率的に継続支援モデルを運用するために開発されたのが、オンダイアリーである。

本記事の続きは、下記リンクに掲載されている書籍をご購入いただくとご覧になれます。
<https://www.sogo-unicom.co.jp/data/book/0520190901/index.html>