

## 会員の「本音フィードバック」活用で顧客満足度をアップ

JYUGAOKA GYM PLAY GRAND が「kaloko」のα版を導入へ

株式会社 SHUTUP & SQUAT 代表取締役 成田陽一氏

株式会社カロコ 代表取締役社長 林 諒氏

同 取締役副社長 鈴木里始氏

JYUGAOKA GYM PLAY GRAND (以下、PLAY GRAND) は、「遊ぶ大人を応援する」をコンセプトに、ボディメイク後を見据えた顧客との関係性を大切にしているパーソナルジムである。高級住宅街として知られる自由が丘に店舗を構える同ジムは「顧客満足度」「コミュニティづくり」「正しい人事評価」の3つを重んじているが、代表を務める成田氏は「会員の本音がわからない」ことに課題を感じていた。株式会社カロコ (以下、kaloko) は、この課題解決に挑むスタートアップ。両社が見据える新しいパーソナルジムの在り方とは何だろうか？

### パーソナルジムの業態は会員の本音が聞きづらい

まず、自分事として1つ考えてみてほしい。目の前のサービス提供者に対して、表裏なく何でも話せるだろうか？それが、ネガティブなフィードバックだとしても。日本人の気質として、多くの人はNoと答えるだろう。パーソナルジムは1対1でサービスを提供するため、その傾向は顕著だ。

「会員さまは皆さん、いい人たちです。だからこそ、もしサービスにご満足いただけない場合、静かにいなくなってしまうのです」と話すのは、PLAY GRANDの代表である成田氏だ。

『仕事が忙しくなった』という理由で退会されても、それが建前であることはわかりますが、本音までは辿り着けませんでした」と成田氏は続ける。

そこで、元々 PLAY GRANDの会員であった林氏が、鈴木氏とkalokoを立ち上げ、その課題解決に挑んでいる。

1対1で自分の担当トレーナーへ厳しいフィードバックを伝えづらい会員

とジムの間に、第三者であるkalokoが介在することで、今まで得ることができなかった本音を会員から集めることができるのだ。例えば、トレーニング後にアプリにプッシュ通知されフィードバックを10秒で簡単に送れる仕組みになっている。

「kalokoを導入してまだ間もないですが、評価が芳しくないトレーナーを理由も含めて知ることができました。それを基に正しい人事評価をする一方で、次に活かす材料として大いに役立ちます」と成田氏は満足げに話す。

### 本音&行動データを活用すればパーソナルジムはこう変わる

kalokoは当初、フィットネスクラブの「新規顧客の集客」にセンターピンを置くサービスを構想していた。しかし、成田氏と林氏がディスカッションを進めるなかで、本当に大切なことは「既存顧客の満足度向上」だとわかり、今のサービス設計へと行きついた。

kalokoとはギリシャ語で「良い：kalo」「悪い：kako」の2単語を組み合わせた造語で、会員の「良い」「悪い」双方を知ること、持続可能なウェル



左から鈴木氏、成田氏、林氏

ビーイングな生活ができる世界を目指している。そんな彼らと、成田氏が見据える未来とはどのようなものだろうか？

「本音データ以外に、スマホとAPI連携し、歩数やスポーツといったジム以外の行動データを取得することで、よりパーソナライズしたマネジメントを実現し、満足度やトレーニング成果を高められると考えています」と林氏は言う。成田氏も、それに頷く。

「長く付き合うほどマンネリ化のジレンマがあるため、そのときに会員さまに成長や頑張りのステップアップが可視化されていると、モチベーションをマネジメントしやすくなります。また、キャンプやゴルフといったイベント開催によるコミュニティの形成を通じ、たとえジムには月に1回しか来なくても、気軽に寄れる運動の主治医のように末永くつながれることが、思い描くパーソナルジムの理想形ですね」と成田氏は話を結んだ。

