

ノア・インドアステージ株式会社社長

大西 雅之 氏

おおにし まさゆき

おもてなしの心が溢れる テニススクール。

姫路市に本社のあるテニススクール運営のトップ企業は
人間性を磨くことでサービス品質を向上させる。

行動指針の策定を介して 幹部社員が価値観を共有。

見学が引きを切らないテニススクールがある。ノア・インドアステージ株式会社は運営するHAT神戸校だ。サービス業に携わる企業の幹部たちが顧客満足の高さの秘密を探りに来るのである。

「おもてなしの心が溢れているのです」

同社の社長である大西雅之氏の言は明快だ。

冷暖房完備で天気や外気温に関係なく快適にテニスができる屋内コート、ゆったりくつろげる広いロビーなどの施設面も充実するが、真に見るべきは人だ。感じのいい笑顔、人を包み込む明るさ、スタッフ一人ひとりのおもてなしの心が満ちている。

同社はHAT神戸校のほか京都西校、姫路校など関西を中心に関東や中国地方まで20校のテニススクールを展開する。もちろん、どのスクールもホスピタリティに溢れる。それを支えるのが「ノアイズム」だ。

「2009年に幹部10人で作った行動指針です。策定しながら価値観をしっかりと共有できました」

ノアイズムとは、①お客様感動、②現場主義、③チームワーク、④利他の心、⑤チャレンジ精神、⑥学ぶ姿勢、そして、どんなときでも笑顔でいる⑦360度笑顔、から成る。これらを通じて高いサービス品質を実現する。

「ただし常に従業員に刺激を与え、品質を磨き続けないと必ず劣化してしまうものです」

その一つの対策が「環境整備チェックシート」だ。「笑顔で挨拶ができ、身だしなみが整っているか」「掲示物は水平で角がきちんと止められているか」など、21項目120点満点で毎月、各スクールを評価する。

「みんなで協力しないと高得点が取れない仕組みになっているのでチームワークが醸成されます」

「100回帳」も重要なツールだ。駅前・公園の清掃ボランティアに参加したらハンコ一つ、会社の指定図書を読んで感想文を提出したらハンコ一つといった具合にハンコの数を増やし、100個貯めれば3万円分の旅行券がもらえる。親孝行、お墓参り、選挙に行くといったユニークな項目もある。

「当社の売りは人です。人間性を磨けばサービス品質が向上します。当社のコーチは教え方のうまさだけでは尊敬されません。人間力が大事なのです」

従業員の心持ちに気を配る大西氏だが、過去の苦い



●Profile

1963年兵庫県生まれ。兵庫県立神戸商科大学を卒業後、87年株式会社日東社に入社。10月から姫路テニスクラブ支配人を兼務。91年株式会社日東社及び姫路テニスクラブ（日東興業株式会社）の専務取締役役に就任。99年「日東興業株式会社」から「ノア・インドアステージ株式会社」に社名変更。2003年株式会社日東社及びノア・インドアステージ株式会社の代表取締役副社長に就任。2004年ノア・インドアステージ株式会社代表取締役社長に就任。2009年株式会社日東社代表取締役社長に就任し、現在に至る。



■ノア・インドアステージ株式会社

- 代表者：大西雅之
 - 設立：1980年
 - 資本金：5000万円
 - 業務内容：テニススクール・フットサルコートの運営。
 - 所在地：兵庫県姫路市東山524
 - 連絡先：Tel.079-246-2069
Fax.079-246-2025
- <http://www.noahis.com>

経験が教訓となっている。2002年、人気コートだった5人が揃って独立するという大事件が起きた。1980年に始まったスクールは6店舗まで増えており、業績も順調。さあこれから大きく飛躍しようというときだった。突如の出来事に大西氏は動揺した。「原因はなんだろう、給料が低かったのだろうか、などと悩みました。しかし、後でわかったのですが、私と従業員の間に距離が生じたのが真の原因でした」

従業員と心を通わせるため一人ひとりに手紙を書く。

従業員と心を通わせたい。そう思ったが何をすればいいかわからない。尊敬する先輩経営者からヒントをもらった。全従業員に対する手紙である。

「60人ほどの従業員一人ひとりに、一人当たり1時間以上かけて手紙を書くのです。ところが顔が思い浮かばない人もいます。これはいけないと、各スクールを回って従業員とよく話すようにしました」

今は従業員数が倍以上に増えたので、手紙に替えて葉書を年1回送っている。また、100回帳の読書感想文が提出されれば必ずコメントを書いて返す。いつも経営者から気にかけてもらっていると思えることが組織の絆を強化するのだ。

まだ従業員ではない入社内定者への気配りも忘れないう。毎年1〜3月、社長と部長が内定者の家庭を訪問するのだ。

「新卒者が仕事のグチをこぼしたとき、親御さんに味方になってもらおうという思いもあるのですが(笑)、親御さんとお話すると、どれだけ愛情深く育てられたかがわかり、今度は私たちがその愛情を引き継がなければいけない、と身の引き締まる思いがするのです」
磨かれるのは従業員ばかりではない。

勝負感覚の磨き方

勝負強い人はどこが違うのだろうか。質のいい情報、修正能力、意思決定する勇氣、勝ち慣れ…。追い込まれた状況でも、腹を決めて事に対処できる人物。

彼を知りて己を知らば百戦して殆ふかららず。

現在、日本人の中で衰えつつあるものの、その一つは、「勝負感覚」ではないだろうか。大学生たちに勝負感覚について聞いたところ、「自分は勝負弱い」と感じている者が少なくなかった。「勝つ人はどこが違うか」をテーマにしたら盛り上がった。

まず、勝つ人は、自分の勝ちパターンを持っている。自分に有利な状況や条件を作る。戦略・戦術として、得意技を生かす。ナポレオンは、戦闘において重要なのは、ここという場所に兵

力を一気に投入することと云っているが、自分の持っている力と技、つまり全兵力を相手の弱点につけていけば勝ち目が出てくる。自分の得意な所が相手の苦手な所に当たるよう戦略を練るのだ。戦略を立てるには、情報と自己認識が欠かせない。孫子の兵法の「彼を知りて己を知らば、百戦して殆ふからず」は有名だ。逆に、相手のことも

齋藤 孝

経営の視点