

FITNESS CLUB DIGITAL TRANSFORMATION

フィットネス・スポーツジムの DX
運営効率化と会員満足度向上を実現する



 akerun

INDEX

01

INTRODUCTION—はじめに
フィットネス業界を襲った
コロナショック

→ P02

02

SOLUTION—解決の糸口
コロナ禍でも利用者を増やす
フィットネス事業者

→ P03

03

INTERVIEW—導入現場の声
日常的に立ち寄りたくなる場をつくる

→ P05

04

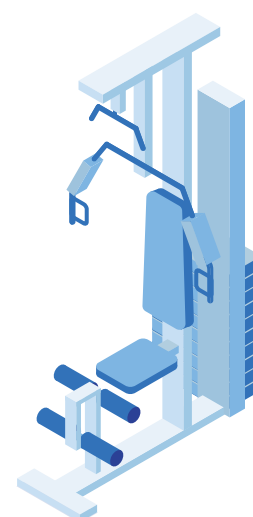
SUMMARY—まとめ
これからのフィットネスクラブ運営に
必要なこと

→ P11

05

SUMMARY—まとめ
Akerunで、できること

→ P12



INTRODUCTION—はじめに

フィットネス業界を襲った コロナショック

コロナによる、未曾有の危機

新型コロナウイルス感染症の拡大により、フィットネスクラブやスポーツジムの利用者は一時大きく減少しましたが、現在では徐々に回復傾向にあります。

経済産業省発表の「特定サービス産業動態統計調査」(2021年1月分速報)によると、コロナ禍前の2020年2月のフィットネスクラブの月間利用者数は2071万人でした。

ところが、日本が本格的なコロナ禍に見舞われ始めた翌3月には、月間利用者数は1176万人まで減少します。

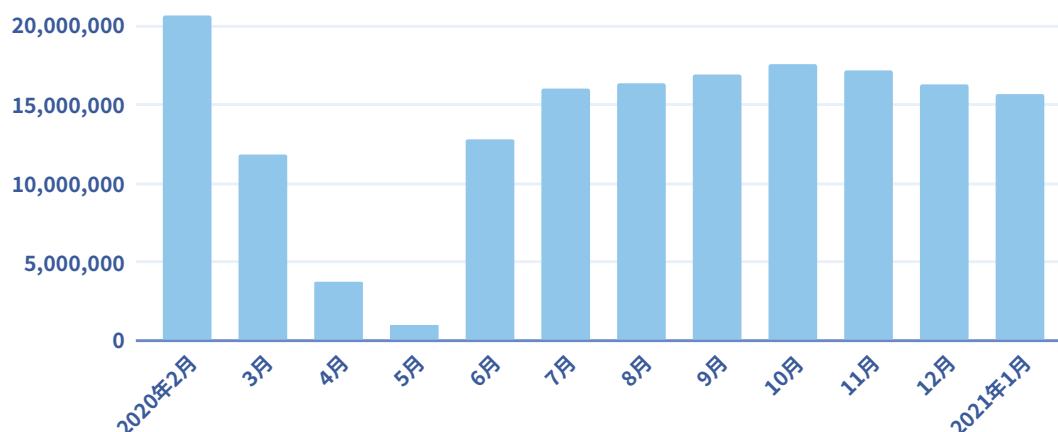
そして、第1回目の緊急事態宣言発令中の5月には、前年同月比95.3%減の100万人まで落ち込みました。

しかし、月間利用者数はそれを底に上昇に転じ、翌6月には一気に1284万人まで戻し、2021年1月時点では前年同月比27.5%減の1565万人まで回復しています。

利用者数が回復基調にある今、フィットネスクラブの新設や改装、そして運営改善を考える事業者やオーナーにとって、コロナ禍であっても利用者の獲得や満足度を向上させるための施策はあるのでしょうか？

本資料では、この状況下でも利用者数を伸ばしているフィットネス事業者の事例を参考に、これからのフィットネスクラブ／スポーツジム運営に有効な施策や取り組みをご紹介します。

フィットネスクラブの利用者数



【参考】経済産業省 — フィットネスクラブの動向(特定サービス産業動態統計速報(2021年1月))

SOLUTION — 解決の糸口

コロナ禍でも利用者を増やす フィットネス事業者

コロナ禍でも利用者増の条件

経済産業省が発表した全国のフィットネスクラブの利用者動向では、フィットネスクラブ利用者数は回復基調にあると言え、2021年1月時点の月間利用者数は前年同月比 27.5%減とコロナ前の水準にはまだ遠い状態です。

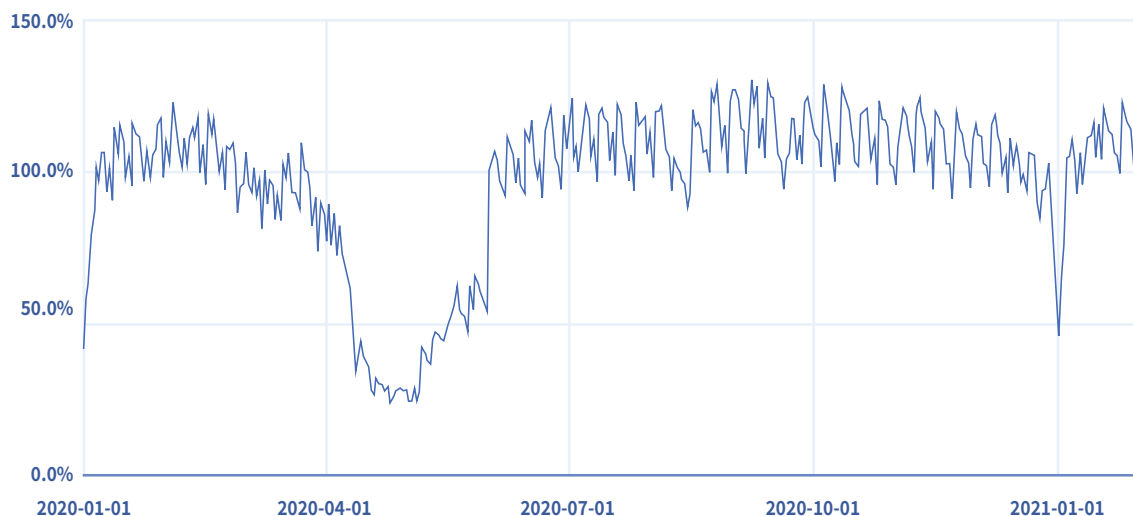
しかし、“ある条件下”のフィットネスクラブでは、利用者数はコロナ前の水準を上回っていることがわかりました。

その“ある条件下”とは、“Akerun 入退室管理システムを導入している”フィットネスクラブです。

下のグラフは、2020年1月以降に Akerun 入退室管理システムを利用してフィットネスクラブに入退館したアクティブユーザーの動向を、1月6日の利用者数を100%としてグラフ化したものです。

これを見ると、第1回目の緊急事態宣言が解除された2020年6月以降は、ほとんどの日で利用者数が100%を上回っている、つまり新型コロナウイルスの影響を乗り越えてさらに会員を増やしている、ということがわかります。

【調査結果】株式会社Photosynth — フィットネスクラブ利用状況の推移



調査対象期間：2020年1月1日～2021年1月31日

・「Akerun 入退室管理システム」が取得する IoT を活用した入退館データの調査・2020年1月6日(月)の利用者数を100%とした場合の各日の利用者数の割合

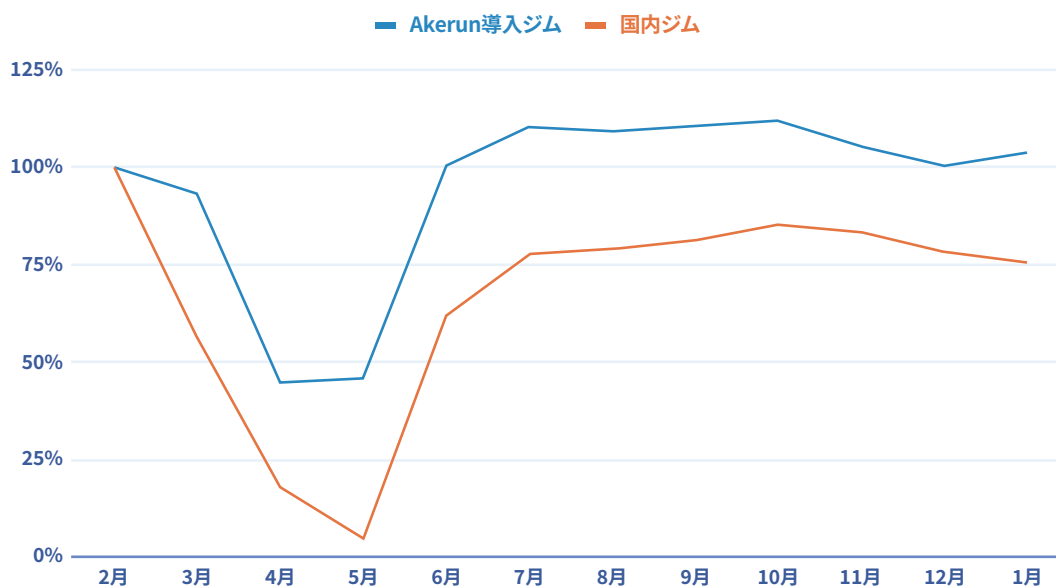
・ユーザーのデータは、個人情報保護の観点から、非識別化処理、集計処理、秘匿処理を行い、統計情報として利用

・利用者の定義：調査対象日に「Akerun 入退室管理システム」を利用してフィットネスクラブに入退室したアクティブユーザー(ユニークユーザー)

利用者増の鍵はDXの推進

なお、経産省発表の全国のフィットネスクラブの月間利用者数の推移と Akerun 導入フィットネスクラブのそれとを比較すると、以下のようになります。
 (それぞれ、2020年2月の月間利用者数を100%とした場合)

Akerun導入ジムと国内ジムの利用者動向比較



【参考】
 経済産業省 - フィットネスクラブの動向(特定サービス産業動態統計速報(2021年1月))
 株式会社 Photosynth - フィットネスクラブ利用状況の推移



INTERVIEW ー導入現場の声

日常的に立ち寄りたくなる 場をつくる

THE NUDE EBISU & DAIKANYAMAの事例

03



株式会社 Photosynth 発表の「フィットネスクラブ利用状況の推移」から、『Akerun入退室管理システム』を導入するフィットネス事業者は、経産省発表の「フィットネスクラブの動向」と比較して、コロナ禍でも利用者を増やしていることがわかりました。(データはともに前項掲載)

フィットネスクラブを運営するうえで、Akerun導入事業者はどのような点に配慮し、利用者の方と向き合っているのでしょうか。

ここでは、Akerun 導入フィットネス事業者の中から、「THE NUDE EBISU & DAIKANYAMA」を運営する株式会社 NAKDの代表 大久保光佑氏にお聞きしました。

TOPICS

01. パーソナルトレーニングと空間づくりへのこだわり
02. 経営にも好影響を与えたパーソナルトレーニング
03. DX で Web 入会・予約と 24 時間運営を実現
04. これからのジム運営は DX、空間づくり、ホスピタリティ

01. —

パーソナルトレーニングと空間づくりへのこだわり

— THE NUDE EBISU & DAIKANYAMA の特徴を教えてください。

当ジムの特徴は2つあります。

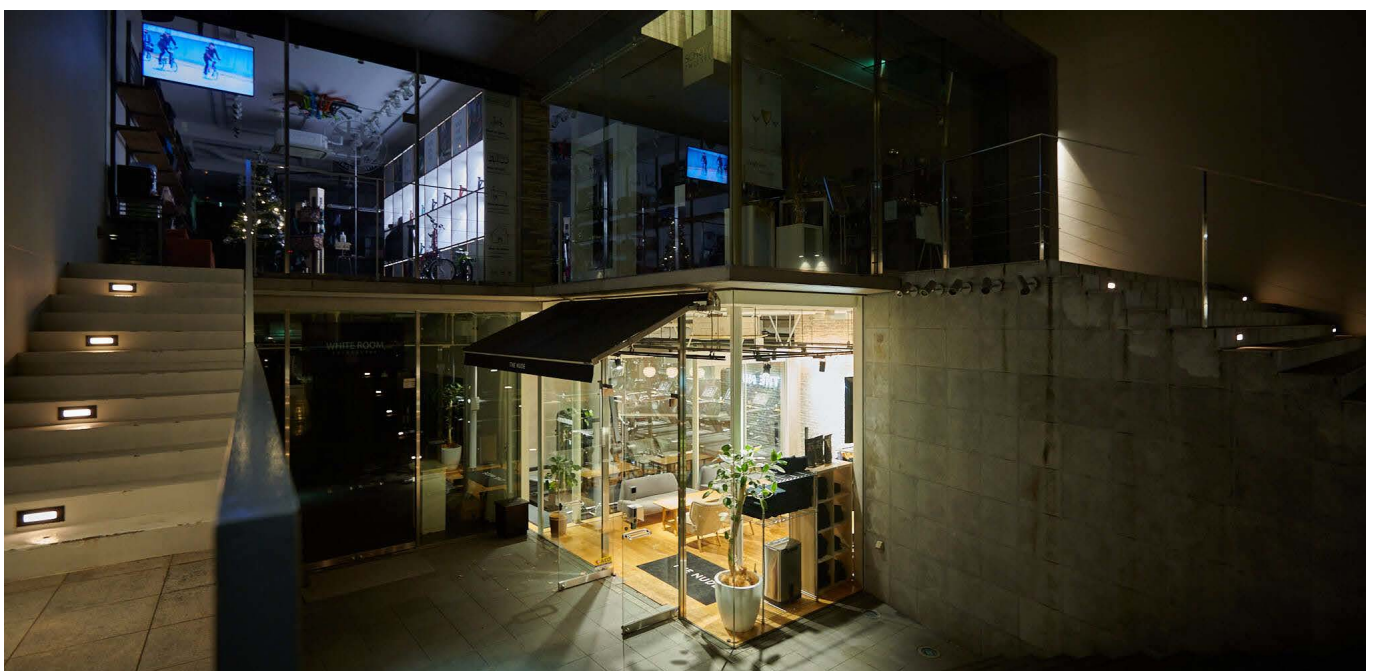
1つは、24時間運営の施設で、パーソナルトレーニング (PT) を標準の料金プランに組み込んでいることです。私が個人的にそうだったのですが、PTがプランに入っている方が来館率が高まると考えて、このようにしています。

2つ目は、内装や空間づくりにこだわり、あまりフィットネスジム感が出ない見せ方にしている点です。

24時間運営ジムの利用者考えたとき、自分でメニューを組んでトレーニングを進めるような経験者はそんなに多くなく、ビギナーやライト層がメインになると考えました。

当ジムは、カフェやアパレルショップも多い代官山の駅から徒歩5分のロケーションにあり、街を散策する人たちが立ち寄りたくなるような空間にしたいと考え、内装をちょっとおしゃれなホテルに寄せています。

前面道路に対してガラス張りで外から見える造りになっており、外観に興味を持って入って来られた方が、見学でこの空間を気に入って入会するというパターンも結構あります。



02. —

経営にも好影響を与えた パーソナルトレーニング

ーコロナ禍という逆風の中での船出ながら、2020年6月1日のオープンから3か月で単月黒字化を達成されていますね。

ありがたいことに、オープン以来会員数が前月より減った月はありません。

当ジムは、パーソナルトレーニングなしの“ライト”、PTが月1回の“スタンダード”、PTが月4回の“プレミアム”の3つのプランを用意しています。

計画時は、PTを含むスタンダード以上の比率が4割あれば上々と考えていましたが、蓋を開けてみると2月末時点でその比率は55%を超え、プレミアムの

比率も25%と高くなっています。

私自身が経営者であると同時にトレーナーでもあり、日頃からメディア取材やSNSなどでパーソナルトレーニングの重要性を訴えていたこともあって、オープン時にPTを含むスタンダードプランを申し込まれた方が一定数いらっしゃいました。

それによりジム内でPTが行われる機会が多くなり、ジム通いを始めても何をやれば良いかがわからないというビギナーの方が、同じ空間でPTを受けている光景を見て「私もやってみたい」と1度試され、体験後にPTを含むスタンダードプランに変更されるというケースもあります。



03.

DXでWeb入会・予約と 24時間運営を実現

— Akerun 入退室管理システムと会員管理・予約・キャッシュレス決済システム hacomono の連携による DX を推進されていますが、効果はいかがでしょうか。

Akerunに関しては、スマートフォン1つで24時間いつでも入退館できることの効果が大きいですね。新型コロナウイルスの感染拡大以降、在宅リモートワークなどフレキシブルな働き方をされる方が増えたことで、人の少ない時間帯を選んで来館される方も増え、会員様から「24時間いつでも来られるところがいい」というお言葉をいただいています。

hacomonoに関しては、Webで入会手続きやパーソナルトレーニングの予約ができる点などが好評です。ジムを見学して、その場で入会手続きをするのではなく、後で自宅から入会手続きを望まれる方も多く、「自分のペースで進められるのがいい」と喜ばれます。

業務効率化という観点では、お客様 1 人あたりの入会手続きと鍵発行に要する時間が、hacomono と Akerun を連携利用することで、そうではない場合に比べて 40% くらい短縮できており、事務作業

がかなり効率化できていると思います。お客様が用紙に書かれたものをバックオフィスで入力する場合は、入力ミスが発生する可能性もありますが、それもなくなります。

また、開業時は9時から21時までをスタッフアワーとしていましたが、Akerunは管理画面から会員様の入退館履歴をもとにした利用状況が見られるので、オープン 1 か月後には実際にご利用の多い 11 時から20時に短縮しました。

こういったところも人件費効率の向上につながっていますね。



04. —

これからのジム運営は DX、 空間づくり、ホスピタリティ

—コロナ禍以降、フィットネス業界は全国的に会員の獲得や継続利用に苦慮しています。大久保さんは、これからのジム運営において何が大切になるとお考えですか。

ターゲット層の設定やブランディング、属性によって何が求められるのか、あるいはどうやったら来館率が上がるのかということを考えていく必要があると思います。

そういったなかで、私が大切にしているのは「ふらっと立ち寄れる場にする事」です。

ビギナーの中には準備や手間を面倒に感じられる方もいます。そういう方に気軽に来ていただくにはどのような環境や形態が良いかを考え、当ジムでは hacomono と Akerun を連携させることで、Web で会員手続きが完了し、スマホ 1 つで 24 時間入退館できるようにしています。

そして、ウェアやシューズ、タオルをご用意し（ライトプラン除）、スタッフの手が空いていればプロテインなどもお出しするようにしています。



文字通り、スマホ1つでジムを利用できるようにしており、会員様からは「手ぶら感が凄くいい」と好評いただいています。

会員様の満足度ということ考えたとき、私は置いているトレーニングマシンで大きな差が出るということではなく、それ以外の空間的魅力やサービスが重要だと考え、その辺は、人がホテルに求めるものと似ていると感じています。

宿泊するうえで重要なベッドの性能は、ある程度の価格を超えたらそれほど変わりません。

そういうなかで、リピートしたくなるホテルというのは、共有スペースであるラウンジの居心地の良さや、ルームサービスの際にちょっとした手紙が付いてくるなどの温もりを感じるホスピタリティが重要になるのではないのでしょうか。

これからのフィットネスジムに求められるものも同様で、会員様の満足度や来館率を高めるためには、Akerunやhacomonoの導入といった **DXの推進**と同時に、日常的に立ち寄りたくなる **空間・場づくり**、そしてスタッフの **ホスピタリティ** が大切になると考えています。



INTERVIEWEES PROFILE

大久保光佑

株式会社 NAKD 代表取締役社長 / トレーナー

新卒で BASE 株式会社に入社後、DMM.com 傘下のピックアップ株式会社にて600万ダウンロードを超えるチャット小説アプリ「TELLER」の事業責任者を務める。

勤務をしながら半年間で30kgの減量に成功するなどフィットネスに魅了され、2019年に株式会社 NAKD を設立。

2020年6月、「THE NUDE EBISU & DAIKANYAMA」をオープン。

SUMMARY —まとめ

これからの フィットネスクラブ運営に必要なこと

04

利用者と事業者にメリットをもたらすDXの推進

	Akerun 入退室管理システムで 24 時間運営	会員管理／決済システムとの連携
会員 メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ スマホ 1 つで入退館 ・ 利用者の少ない時間を選んで入館 ・ コロナ以降の働き方の変化に合わせた、時間を選ばないフレキシブルな利用 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来館なしで、Web からいつでも入会手続きや決済が可能 ・ Web 予約により、スタジオレッスン前の行列が不要に（“密”回避）
事業者 メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ 深夜・早朝の利用を希望する会員の獲得と維持 ・ 利用実態に合わせた人員配置の実現（人件費効率の向上） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種手続き作業のペーパーレス化と時間短縮 ・ スタッフによる入力ミスの防止

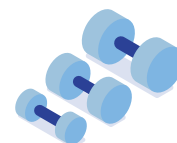
利用者の満足度を高める空間づくりとホスピタリティ

「この空間にいたい」と 思わせる空間づくり

- ・ 地域性などを考慮した、立ち寄りたくなる空間の構築
- ・ 居心地の良い共有スペースづくり
- ・ フィットネス以外の会員にとっての付加価値の創造



「この人たちに会いたい」と 思われるホスピタリティ



- ・ ターゲット層に応じたメニューや設備、システムの内用（パーソナルトレーニング、スタジオレッスンなど）
- ・ 会員のモチベーション維持や喚起につながる取り組み（手ぶらで来ても利用できるレンタル品の用意、声掛けによるドリンク提供など）

SUMMARY —まとめ

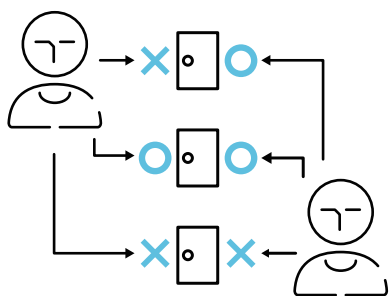
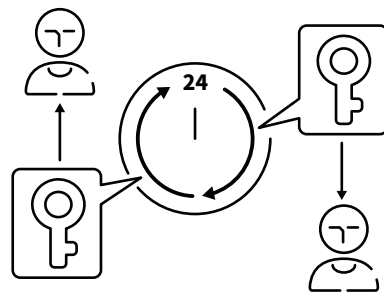
Akerunで、できること

Akerun 入退室管理システムは、主にオフィスの入退室管理やセキュリティ強化を目的に 5,000社を超える企業に導入され、近年は24時間運営や無人化・省人化を実現するサービスとしてフィットネス事業者でも導入が加速しています。



24時間 / 無人・省人化運営の実現

会員だけが出入りできる空間にすることでセキュリティを向上。
無人・省人化をしながら24時間運営を実現。
人件費の削減も。



受付業務の簡易化と人件費効率の向上

会員プランに合わせ、入退館できる曜日・時間の設定や、利用できるエリアの設定も可能。全会員の入退館履歴をもとにスタッフアワーの時間帯を変更するなど、人件費効率の向上にも貢献。

入会～決済を自動化し、事務作業の手間やコストを削減

会員管理システムや決済・予約システムと連携することで、入会から予約、決済までを自動化することが可能に。事務作業の手間やコストを削減し、会員の方へのサービスに注力する時間を確保。さらに、利用者の動向を分析してさらなるサービス改善にも寄与。

