

クラブマネージャー設置事業 事業状況について

今期のクラブ経営における一番の進展としては、顧客管理システムの入れ替えがあげられる。

従来は顧客のクラス情報・住所・電話番号といった顧客情報を管理するシステムと、会費管理を行う自動振替システムと、会員に連絡メールを入れるメールソフトをすべて別々で管理していたため、事務手続きミスが起こったり、効率がかなり悪かったりした。

そのため、それらをすべて一括して管理して事務作業の効率化をはかり、会員とクラブとのやり取りがスムーズに行えるような新システムの導入を行った。

システム移管のためには会員全員の同意を得るとともに、一人ひとりに手続き作業をしてもらう必要があり、そのための準備や説明会、また実際のシステム運営が軌道に乗るための調整などに主力をそそいだ。

4月から準備をはじめ、6月からの運用がはじまり、軌道に乗ったところで、事務作業がかなり効率よくなったのに加え、会員から出欠連絡などの新たな機能が好評で会員の満足度も上げることができた。

そのほかにも、5月からは新種目の野球スクールを1クラスではあるが新たに立ち上げ総合型クラブとしてさらに種目の選択を増やすことができた。野球スクールの立ち上げのために施設の改築工事や備品の購入など経費はかかったが、まだ十分な会員数を獲得できていないので、今後の課題として新種目の会員獲得に努めたい。

また、地元の私立小学校である聖徳学園大学附属小学校との連携がはじまり、学校のアフタースクールとしてサッカースクールの受託をすることとなり、5月の募集開始から予想を超える22名の生徒が参加することとなった。

これをきっかけに、サッカースクールだけでなく、他種目においても受託を広げていきたいと計画をしている。

H26年7月20日

NPO 法人 FC10 ミッツ 事務局 木村あゆみ

クラブマネージャー設置事業 事業状況について

今期のクラブ経営における進展としては、昨期顧客管理システムの入れ替えを実施し、会員様の管理をより充実したものにしていたが、システムの使い方、活用法については不十分な点が見られた。

その為、今期はよりシステムをスムーズに活用できるよう、スタッフ全員が使い方を理解し、誰でも対応ができるよう共有を行った。

そうすることで、スタッフ誰もが同じレベルでの対応が可能になり、お客様への対応もスムーズに行うことが可能になった。

そのほかにも、10月から新たにバスケットボール教室を1クラス新設し、各クラスの在籍数の緩和、コーチ一人あたりの担当人数を下げ、より良い指導を目指すと共に、会員数の増加を進め、総合型クラブとしての付加価値を高めていくことに努めていく。

また、各教室、スクールへの体験参加を促す販促に力を入れ、多くのお子様体験に参加し、スポーツを始めるきっかけ作りに貢献できた。

合わせて、施設利用の方々へのキャンペーン等も実施し、より多くの地域の方々へ利用を促していく。

より地域の方々へ認知していただくと共に、お子様、成人の方問わず地域のスポーツ環境の提供・支援を積極的に行っていく計画をしている。

上記を実現するには、スタッフのスキルアップが必要不可欠である為、業務の共有は勿論のこと、スタッフがより力を発揮できるような職場環境作りにも力を注いでいき、顧客満足度を上げ、利用されるお客様に喜んで頂けるようなクラブ運営に努めていく。

H26年10月13日

NPO 法人 FC10 ミッツ 事務局 木村あゆみ