

5年間の顧客満足度変化と若手テニスコーチの関係性

Customer satisfaction measurement change of five years and relation to young tennis coach

1J01C194-0

林 紘太郎

指導教員

主査 間野義之先生

副査 リートンブソン先生

〔研究目的〕

顧客であるスクール生の満足度というのは、テニススクールにとって非常に大切なものである。5年前のアンケートを基に5年間での顧客満足度の変化を調べるために、ある若手コーチ中心のテニススクールでとったアンケートと、5年前のベテランコーチ中心のスクールでとったアンケートの結果と照らし合わせ、テニススクールの商品としてのコーチングスタッフのレッスンに対するスクール生の満足度変化を分析し、テニススクールの5年間の顧客満足度変化、そこに対する若手コーチの関係性を解明する。同時に、10代20代の現役テニスコーチにアンケートを取り、ベテランコーチがコーチ業から退いたあと、テニススクールの商品となる若いコーチが高い社員満足度を得る事が出来、将来テニスコーチとして生きていくためのを解明することを目的としている。

〔調査方法〕

実際のテニススクールをフィールドとしてアンケートを実施した。5年前の(有)テニスプロジェクト、今年の国立グリーンヒルテニスクラブを今回のフィールドとした。国立グリーンヒルテニスクラブのスクール生とコーチングスタッフに調査用紙を配布し、25項目の満足度をチェックしてもらった。最後にスクール生にはテニススクールに期待すること、コーチングスタッフには、質問5の理由を自由に書いていただいた。

〔結果、考察〕

スクール生の満足度を計るアンケートでは、コーチ

の人間性を聞いた項目ではあまり5年前と大差なかった。しかしテニスレッスンについて聞くと、若手コーチが多い国立グリーンヒルテニスクラブの方が圧倒的に満足度が低かった。また、テニスコーチにとったアンケートでは、自分のテニス技術に自信が無い、自分のレッスンに自信が無いというコーチが半数、今の待遇に満足していないコーチが約40%いた。またスクール生の属性から、女性の40代以上の方が占める割合が2スクールとも非常に多かった。

〔まとめ〕

今後は人間性、レッスンともにスタッフの質の高さが求められる。そうでないとレッスン生の満足度は下がってしまう。自信を持ってテニス技術を教えるには、自分自身に自信が無くてはならない。このため、若手コーチはしっかりと自分のテニス実力アップの為の努力をしないとイケないだろう。そのことがベテランコーチから若手コーチに移行するときの顧客満足度を下げる方法の1つである。そしてそれは若手コーチが将来テニスコーチでやっていくための必要十分条件でもある。ここをしっかりとやれば、コーチ自身の満足度、社員満足度、モチベーションを上げることに繋がるだろう。そうすると、若いコーチが将来の選択肢の中に、テニスコーチという職業をいれることが出来る。その結果コーチ同士の競争が増し、レッスンの質も上がってくるであろう。その競争が起これば、スクール生の顧客満足度も上がってくるはずである。このことをスタッフ本人、会社、ベテランコーチがしっかりと把握し、取り組んでいく必要があるだろう。