



特別企画

PDCAサイクルにより運営の改善等を図るクラブ



NPO法人SCC ＜鹿児島県鹿児島市＞



自立・自律したクラブへと至るためには、クラブ理念を踏まえ、将来的な到達点を明確にした目標を設定する必要があります。そして、その達成に向けた具体的な取り組み計画を策定した上で、計画に基づく活動を着実に実行し、その内容および効果を定期的に検証することによって常に改善を図っていくといったPDCAサイクルによって取り進めることが重要です。

そこで今回は、PDCAサイクルにより運営の改善等を図るクラブの取り組みを紹介します。

★「PDCA」とは、P(Plan「計画」)・D(Do「実行」)・C(Check「検証」)・A(Action「改善」)の頭文字から名付けられた効率的な業務遂行のサイクルを表した考え方のこと。

「総合型地域スポーツクラブ育成プラン2018」(平成30年4月1日：公益財団法人日本スポーツ協会)



1 クラブ概要

平成12年7月に鹿児島市で設立。実業団陸上競技部の短距離選手だった太田敬介(筆者＝現理事長)が、所属運動部の廃部をきっかけに、様々な世代が集い、地域に根付き、自立した体制を整えたスポーツクラブの必要性を感じ設立しました。スタート時は会員3名から始まったクラブです。

設立から22年を経て、現在の会員数は670名。陸上競技教室、幼児体操教室、ノルディックウォーキング教室、ストレッチポール教室を開催し、幼児から高齢者まで幅広い世代が集うクラブとなりました。

2大会連続オリンピック選手を輩出

リオデジャネイロ・オリンピック陸上女子5000mに上原美幸さん(第一生命)が、昨年開催された東京オリンピック陸上女子4×100mリレーのアンカーに鶴田玲美さん(南九州ファミリーマート)が出場し、2大会連続でオリンピック選手を輩出しています。お二人とも当クラブの会員です。

2 「新年度経営計画書」をベースに毎年事業等を見直す

理事長、ゼネラルマネジャー、事務局長が「事業報告」「事業計画」を発表し、意見交換

- (1) 毎年度末に、理事長、ゼネラルマネジャー、事務局長3人が、それぞれ自身の業務の「事業報告」と次年度の「事業計画」を策定し発表する会を実施しています。この「事業報告」と「事業計画」ですが、それぞれの業務内容において、「このようなことに取り組みたい」という目標を立てます。そして、1年間この目標に沿って取り組んだ結果、「どうだったか」ということを報告します。ゼネラルマネジャーは主に教室やイベントを取り仕切っておりますので、業務の取り組み方について、事務局長は主にフロント業務を行っておりますので、経理や会員さんへの案内、イベント告知等の業務について発表します。単に発表するだけでなく、3人で意見交換もいたします。



業務の事業報告会の様子

計画書は当初の26ページから38ページに拡充 年々内容が充実

- (2) その後、それらを元に新年度の取り組みテーマや重点取り組み事項等を示した「新年度経営計画書」(非公開)を理事長が策定し発表いたします。この計画書は平成25年度に理事長の太田が日本スポーツ協会公認クラブマネジャー養成講習会※を受講した際に作成した事業計画書がベースとなり、毎年、内容を見直してきたものです。作成当時は26ページだったものが、令和4年度版は38ページとなり、年を追うごとに内容を充実させています。

※日本スポーツ協会公認クラブマネジャー養成講習会についてはこちらをご確認ください。

<https://www.japan-sports.or.jp/coach/tabid221.html>

毎月の運営委員会の協議を経て、会員の声を運営に反映

(3) クラブ会員の皆さんの声を運営に反映させるために、ゼネラルマネジャーが、各教室を回りながら、毎月4～6名ほどの会員さんをランダムに選び、ヒアリング調査を実施します。ヒアリング内容は現在、どのような目標を持ちながらスポーツに取り組んでいるのか、クラブのプログラムのどこに魅力を感じているのか、クラブに対する要望は何か等についてです。この内容を理事長、ゼネラルマネジャー、事務局長、会員代表、クラブアドバイザーで構成する運営委員会で月に1度協議をしています。小学生から「練習最後のレクリエーションが楽しい」との声があれば、その内容について充実を図るなど、会員の声を大切にしながら運営しています。



運営委員会の様子

入会時にヒアリング調査 丁寧な対話を通じて目標設定

(4) 入会時に、何を目的にクラブに入会をするのかヒアリング調査をし、それらを反映させたプログラムづくりを意識しています。それらを集計することでクラブ入会意識に対するマーケティングにもつながっています。また、中には入会の動機が明瞭ではない場合もあり、その際は、スタッフと丁寧に対話をしながら適切な目標設定を促しています。

退会時にもアンケート調査

(5) 退会時には、アンケート調査を実施し、退会理由の傾向を調査しています。

3

丁寧な調査で浮き彫りとなる会員の志向

多くの指導者は現・元アスリート 会員ニーズとのミスマッチを回避

指導スタッフはほぼ全員が元アスリートや現役のアスリートです。その経験から、スポーツをする人が立てる目標というのは、「県や全国大会等の競技会への出場」や、「そこでどのような結果や記録を残す」、また、「将来はオリンピック選手になって」というようなことをイメージしてしまうのですが、上記のように入会の動機や、現在目標にしていること等を丁寧に調査していくと、「運動会で一番になりたい」「リレーの選手に選ばれたい」「健康を維持したい」といった目標が多数挙がります。そこに気づかずに、経験からの思い込みだけで、会員の方々と接したり、トレーニングプログラムを立てたりすると、ミスマッチが起こり、結果としてクラブ運営はうまくいかないものになると考えます。総合型クラブの特徴の一つは「多志向」「多レベル」であり、クラブ会員の皆さんが持つ、それぞれの思いにどう寄り添えるか、これからも丁寧に調査を進めPDCAに反映させていきたいと思います。

退会者は運営に満足も理由は別ー調査結果 退会者減少に向け模索

また、退会される方へ実施しているアンケートも、実施する前はクラブに対して何か不満があるから退会されるのだと考えていました。ところが、調査結果では指導者やプログラムに対して、大変高い満足度が示されました（プログラムへの満足度＝たいへん満足・満足合わせて94%、指導スタッフへの満足度＝たいへん満足・満足合わせて93%）。つまり、満足はしているのだけれども、退会しないといけない別の理由があるということになります。満足度の高い指導プログラム・スタッフ体制を整えていくことは当然重要ですが、クラブをやめる、やめないはまた違う側面があり、退会者を減らすためにどうアプローチしていけばよいか、模索をしているところです。

4

今後も積極的にPDCAに取り組む

調査の継続で、見えなかった傾向が明確に

設立から22年を数え、設立の際に目指した「様々な世代が集い、地域に根付き、自立したスポーツクラブ」としての礎（いしずえ）は築けてきたのではないかと思います。ヒアリング・アンケート調査も継続して実施してきたことで、私たちには見えてこなかった傾向も明確になり、それらに対して、経営計画の中に示しながら、これからも「試すことに失敗なし」をモットーに掲げつつ、積極的にPDCAサイクルに取り組んでまいります。

丁寧な対話を大切に、社会の変化に対応を

また、現在、スポーツは部活動の地域移行はじめ、大きな転換期にあります。その流れの中で、私たちが成すべきことは何か、求められることは何かを常に考え、私たちの思い込みを押し通すことなく、多くの関係者と丁寧に対話をしながら、変わるべきところは思い切って変わっていくことも必要だと考えます。

SCCのクラブミッションは「スポーツは、Like、Love、Life」。スポーツがちょっと好き(Like)、大好き(Love)、スポーツが持つ多様な可能性・価値観・関わり方一つひとつを大切に、そして一人ひとりがスポーツを通して豊かな生活を送る(Life)、そのようなスポーツ環境・文化をこれからも時間をかけて築いていきたいと思います。

(NPO法人SCC 理事長 太田 敬介)

クラブプロフィール

設立年月日 平成12年7月1日(平成13年5月30日法人登記)

所在地 鹿児島市下伊敷3丁目22-30

運営体制 会員数670名(令和4年8月現在)、予算規模2,700万円(令和3年度)
理事長1名、ゼネラルマネジャー1名、事務局長1名、ヘッドコーチ4名、
コーチ20名

教室 陸上競技教室、ランニング教室、ノルディックウォーキング教室、
ストレッチボール教室、幼児体操教室

連絡先 〒890-0005 鹿児島市下伊敷3丁目22-30

TEL 099-229-4222 FAX 099-229-4173

URL <https://scc.10bai.com/>

E-Mail mail@10bai.com

