

ノアインドアステージ株式会社

高品質サービスを提供するための社内組織づくり さらなる成長を後押しするための外部人材活用

事業内容

室内型のテニススクールの運営 人間関係を含めたコミュニティ作りにも注力

昭和55年(1980年)に同社グループ企業の有休不動産の有効活用を目的として設立された。

設立当初は地元の小規模なテニススクールとして設立されたが、現代表が経営に参画して以降は、テニスコートを冷暖房完備の室内型にすることで雨天時や暑さ寒さへの対策が可能になり、飛躍的に生徒数が増加した。現在は、兵庫県内を中心に26校のテニススクールを運営し、会員総数は31,000名あまりに及ぶ。「技能向上よりも楽しく汗を流したい」という顧客層をメインターゲットとし、「テニススクールはサービス業」という理念の下、スクール運営を行っている。テニスの技量向上だけでなく人間関係を含めたコミュニティ作りにも力を入れている。

テニススクールに併設してフットサル事業を展開している。



外部人材活用・人材投資に注力した背景

経営理念の見直しと人事評価制度の再構築 さらなる好循環サイクルの構築のために外部人材を活用

新店舗を開校し、テニススクール事業を徐々に拡大させていく中で、職場内での人間関係が上手くいかず、年間従業員の1割程度が退職してしまう人材面で苦勞した時期があった。人間関係が上手くいっていないテニススクールでお客様と良い関係を築き、良いサービスを提供できるはずもなく、業績面でも伸び悩んでいた。

「人材活用が上手いという会社を見本として、自社の改善につなげたいと考えて、参考にしようと他社の取り組みや事例をインプットするものの、どこから手をつければ良いのかがしばらくはわからなかった」と代表の大西氏は話す。代表自ら「内省の研修」を受講し、従業員に手紙を書くなど従業員のことを知ろうとし、距離を縮める努力をし続けた。また、「従業員アンケート」を実施し、2年をかけて、経営理念の見直し、人事評価制度の再構築を行った。ノアイズムと呼ばれる同社の基本的な考え方を

整えることで、従業員同士の関係も近くなり、次第にお客様に対しても満足度の高いサービスを提供できるようになってきたという。

さらなる好循環を作り上げるべく、同社では、外部人材の採用も行っている。金融機関で支店長経験のある人材を支配人として受け入れ、他業界のマネジメント手法の良い部分を取り入れている。また、フットサルの新事業を立ち上げる際も、フットサルの専門知識を有する人材を受け入れることで、新事業に対して専門的な見地から意見をもらえるようにしている。人柄が「明るい」ということが前提であるが、他分野で同社にない能力を持っている人材の採用も積極的に行っている。

ノアインドアステージ株式会社

〒672-8014 兵庫県姫路市東山524
TEL: 079-246-2069 FAX: 079-246-2025
<http://www.noahis.com>

〈代表者名〉大西 雅之
〈創業年月〉昭和55年5月
〈資本金〉50,000千円
〈従業員〉236人
〈業種〉テニススクール運営

外部人材活用の成果と今後の展開

外部人材がプラスの影響 国内外でテニススクールの拡大を狙う

経営理念の見直しと人事評価制度の再構築を行ったことにより、従業員や役員の思いや要望を反映した制度を整えることができ、人間関係を重視したより良い社風へと変わってきている。従業員同士の関係性が良くなければ、お客様に楽しんでもらえる空間を提供できないとの認識が社内に広まっており、各テニススクールの支配人は、売上数値も重要ではあるが人間関係に最も重きを置いて運営している。

外部人材の活用に関しては、内部人材が長年のテニス経験があり同社の社風に染まっているのに対して、外部人材は、豊富なテニス経験を有しているわけではない。しかし、テニス経験がない代わりに、他分野での豊富な経験を持っている。金融機関で支店長経験がある支配人はマネジメント手法の部分で他の支配人にないものを持っており、他の支配人にプラスの影響を与えている。

以前、学習塾やヨガ教室の立ち上げを行った際は、専門的な知識を有する外部人材を使わず内部人材のみで事業をスタートしたが、初期段階で事業を軌道に乗せることが難しかった。専門知識を有する人材がいなかったことが要因であったため、新事業であるフットサル事業立ち上げ時には、フットサルに詳しい外部人材を雇用した。専門的な見地から新事業に対して意見してくれることも多く、早い段階で事業が軌道に乗り、店舗展開を加速させることができた。

今後についても、従業員同士の関係づくりに注力し、同社にはない能力を持つ人材も受け入れることで、好循環の中で、良いサービスを提供し続けていく方針に変わりはない。その上で、同社のテニススクール運営を国内および海外に広めていきたいと考えている。国内では、小規模なテニススクールの支援も行っていく予定で、海外では、タイや台湾などで同社のテニススクールの浸透を図っていく。



代表取締役社長 大西 雅之 氏

