

「料金は変えられない。それなら、明るい接客を心がけてリピーターを増やしていこう！」

平成 15 年度上半期

プール利用 NO.1：芦屋市B & G海洋センター（兵庫県）

芦屋市にはB & G海洋センター以外にも市民プールがあり、そこでは毎年夏になると水練教室を開催しています。そのため、夏場になると水泳教室を一時休止していた同海洋センターでしたが、今年はちょっと事情が違っていました。

「市民プールさんと競合してしまうので夏場の教室はしていなかったのですが、今年の利用者のみなさんから、海洋センターでも教室を開いて欲しいとの要望が数多く寄せられました」 そうでなくてもスタッフ不足の現場でしたが、夏場に教室を増やすことに一同声をそろえて賛成の声をあげました。フタを開いてみると、教室への参加者が殺到。ついには定員オーバーとなって参加できない人もたくさん出てしまいました。

「海洋センターは指導がいいから、スタッフの対応がいいからと言ってくださることが大きな励みとなりました。参加できなかった方には申し訳ないと思いましたが、スタッフ一同、うれしい悲鳴をあげました」

集客数を上げたもう1つの理由が温水プールでの有料レッスンでした。これまでは、夏になると室内プールは屋外プールと一体化させ、温水器は使わなかったのですが、希望者が多いため温水を使った有料レッスンを開催したところ、64名の利用者が集まりました。

「水がきれい、節温がいいという評判もいただいています。スタッフは朝から清掃に明け暮れ、ここの職場は掃除で始まり掃除に終わるなんてことを言われたりもしています。それだけに、水がきれいだと言われると、うれしい限りです」

きれいな施設には、知らずのうちに人が集まってくるものです。加えて、同海洋センターでは、接客にも気を配っています。

「プールの利用料金は市の規定によって決まっていますから、安くして利用者を増やすなどということはできません。それなら、接客に力を入れてリピーターを増やしていこうということになりました」

いらっしゃい、お帰りなさいといった、挨拶の基本中の基本をしっかり守るだけでも、利用者の反応がだいぶ変わってくるとのこと。自ずと利用者のマナーも良くなり、プールでは利用者とスタッフが自然に打ち溶け合っているそうです。人と接する仕事の意味を十分に理解しておくことが、集客の秘訣であると言えるでしょう。

※ 次号では、芦屋市B & G海洋センターの活動について、さらに取材する予定です。



笑顔で利用者と接することで集客を伸ばした芦屋市B & G海洋センター