

# SHAPE FIT GYM 現場トレーナー向けヒアリングシート（事前ご準備のお願い）

## SHAPE FIT GYM トレーナーの皆様

お世話になっております。グーグル合同会社の鈴木です。

この度は、来る10月25日(土)のヒアリングにご協力いただき、誠にありがとうございます。

この資料は、ヒアリング当日、皆様の貴重な現場での経験やお考えを、より深く、そしてスムーズにお伺いするための「事前準備用の質問リスト」です。

私たちの目的は、皆様の日々の素晴らしい活動や感じている課題を正しく理解し、SHAPE FIT GYMがさらに発展していくためのご支援をさせていただくことです。

つきましては、大変恐縮ですが、ヒアリング当日までに以下の質問項目に一度目を通していただき、「自分だったらどう答えるか」を少しイメージしていただけますと幸いです。（もちろん、現時点で完璧な答えをご用意いただく必要はありません）

皆様の率直なご意見を心より楽しみにしております。

## カテゴリ1：SFF（大会）とお客様の成長について

### < このカテゴリでお伺いしたいこと >

SFF（大会）がジムのミッションに対し、現場の皆様の視点からどのように映っているか、その光と影の部分についてぜひお聞かせください。

**質問1-1.** SFFに参加したことで、お客様の「自己肯定感が高まった」と感じる具体的なエピソードや、ポジティブな変化があれば教えてください。

#### （解答例）

- 「大会後、内気だったAさんの表情が格段に明るくなり、他のお客様とも積極的に話すようになった。目標に向かって努力し、達成したプロセスが大きな自信に繋がったのだと思う。」
- 「Bさんは大会で入賞は逃したが、『人生で一番頑張った』と晴れやかな顔をしていた。結果だけでなく、過程そのものに価値を感じてくれたようだった。」

**質問1-2.** 逆に、SFFへの参加（またはSFFを目指す過程）が、お客様にとってネガティブな結果（例：燃え尽き、SFF後の目標喪失、退会）に繋がったと感じるケースはありますか？

#### （解答例）

- 「Cさんは大会後にぱつりと糸が切れたようにジムに来る頻度が減ってしまった。『次の目標が見つからない』と話していたのが気になる。」
- 「減量期間が非常にストイックだったDさんは、大会後、その反動でリバウンドしてしまい、自己嫌悪に陥っているように見えた。」

**質問1-3.** もしお客様の「燃え尽き」が起きているとしたら、その最大の要因は何だと感じますか？

#### （解答例）

- 「『勝たなければ意味がない』というプレッシャーが、知らず知らずのうちに強くなりすぎているのかもしれない。」

- 「大会という大きな目標が終わってしまうと、次のモチベーションをどこに置いて良いか分からなくなる方が多いように感じる。」

**質問1-4.** お客様がSFF後の燃え尽きに陥るのを防ぎ、トレーニングを継続していただくために、現場として「こういうフォローがあれば良かった」「こんな仕組みが必要だ」と感じるアイデアはありますか？

**(解答例)**

- 「大会後の目標と一緒に再設定する、専門のカウンセリング期間のようなものを設けてはどうか。」
- 「個人戦だけでなく、チームで目標に取り組むような、勝利至上主義にならないイベントがあっても良いかもしない。」

**カテゴリ2：お客様の姿（入会動機や目的）について**

**<このカテゴリでお伺いしたいこと>**

日々、皆様が接しているお客様が、どのような想いや目的を持ってSHAPE FIT GYMのドアを叩き、そしてトレーニングを継続されているのか、そのリアルな姿についてお聞かせください。

**質問2-1.** 現場で日々接しているお客様は、具体的にどのような「悩み」や「目的」を持って入会される方が最も多いですか？

**(解答例)**

- 「『夏までに痩せたい』といった短期的なダイエット目的で来られる方が、やはり一番多い印象。」
- 「最近は、健康診断の結果を気にされて、長期的な健康維持を目的に入会される30～40代の方も増えてきた。」
- 「漠然と『何かを変えたい』という気持ちで、無料カウンセリングに来られる方も少なくない。」

**質問2-2.** オーナーのなーすけ様は「自信を失っている人々を救いたい」という強い想いをお持ちです。現在のお客様層は、どのような「自己肯定感」に課題を持つ方が中心だと感じますか？それとも、すでにある程度フィットネスの知識や経験が豊富な方が多いと感じますか？

**(解答例)**

- 「入会当初は自分に自信がなさそうだった方が、トレーニングを通じて少しずつ前向きに変わっていく姿を見ることは、私たちの大きなやりがいです。」
- 「一方で、他のジムでのトレーニング経験者で、より高いレベルを目指すために移ってこられる方も半数くらいいる印象。」
- (もし経験豊富な方が多い場合)** そのようなお客様が、当ジムでさらに「自己肯定感が高まった」と感じるのは、どのような瞬間・サービスがきっかけだと思いますか？
  - **(解答例)** 「自己流の限界を感じていた方が、私たちの専門的な指導でプラトーを越えられた瞬間に、新たな自信を得ているように感じる。」

**質問2-3.** お客様がSHAPE FIT GYMでのトレーニングを「継続している理由」は、何が一番大きいと感じますか？

**(解答例)**

- 「やはり、私たち担当トレーナーとの信頼関係や、何でも話せる雰囲気が一番大きいと思う。」
- 「身体が目に見えて変わっていく実感があるからこそ、モチベーションを維持できている方が多い。」
- 「同じ目標を持つ仲間がいる、コミュニティの居心地の良さも理由の一つだと感じる。」

## カテゴリ3：トレーナーとしての役割と業務環境について

### <このカテゴリでお伺いしたいこと>

皆様がトレーナーとして最も大切にしている活動や、その活動に集中するまでの業務環境、評価制度について、率直なご意見をお聞かせください。

**質問3-1.** トレーナーとして、お客様の「自己肯定感を高める」ために、日々の業務で最も重要視している（または、最も時間を割きたい）活動は何ですか？

#### (解答例)

- ・ 「お客様一人ひとりの小さな成功体験（昨日より重い重量が上がった、など）を見逃さず、一緒に喜ぶこと。」
- ・ 「トレーニングの指導だけでなく、お客様の日常の悩みにも耳を傾け、精神的な支えになること。」

**質問3-2.** その「最も重要な活動」に充てる時間を圧迫していると感じる、「ミッション以外の業務」（例：SFFの運営サポート、事務作業など）があれば具体的に教えてください。

#### (解答例)

- ・ 「大会が近づくと、その運営準備に多くの時間を取り、通常のお客様へのフォローが少し手薄になってしまふ感じがある。」
- ・ 「日々の報告書や事務作業に、意外と時間がかかっているのが実情。」

**質問3-3.** 現在の評価制度は、ご自身のどのような成果（例：売上、SFF実績など）によって決まっていると感じますか？ また、その評価は、ご自分が大切にしている活動（質問3-1の答え）を正しく反映していると思いますか？

#### (解答例)

- ・ 「やはりセッションの売上や、新規顧客の獲得数が最も重視されていると感じる。もちろんそれも大事だが、お客様の継続率や満足度といった、長期的な関係構築の部分がもう少し評価されても良いと感じる。」

**質問3-4.** もし皆さんがあなたとして、「お客様の自己肯定感を高める」に対しての貢献度を評価する立場だとしたら、どのような基準（行動や成果）を最も重視しますか？

#### (解答例)

- ・ 「お客様からいただき感謝の言葉やコメントを、評価の一つの軸にしてはどうか。」
- ・ 「担当するお客様の目標達成率や、ジムの継続率への貢献度を重視したい。」
- ・ 「後輩トレーナーの育成に貢献したか、といったチームへの貢献度も評価したい。」

お忙しい中、最後までお読みいただきありがとうございます。

当日はどうぞリラックスして、皆様のありのままの想いをお聞かせください。

お会いできるのを楽しみしております。