

北陸フィットネスクラブ協会・FIA 共催セミナー

## 『フィットネスクラブにおけるサービスをデザインする』

～顧客の共感を呼ぶクラブサービスをスタッフ一丸で創出するために～

主催：北陸フィットネスクラブ協会

共催：(一社) 日本フィットネス産業協会

協賛：大塚製薬株式会社

今日、フィットネスクラブで提供されるサービス（ソフト、ハード）は、ほぼ均一化されており、差別化が難しくなっていることには、すでにお気づきの事と思います。

そのような中、クラブ独自のサービスと個性を育み、磨きをかけることによってお客様の共感を呼び、帰属意識を高めていただくこと、そしてクラブスタッフが一丸となって日々試行錯誤を続けることがとても大切なことです。

このセミナーでは、クラブにおけるサービスを「デザインする」という観点で捉え、顧客中心の視点で、あらゆるシーンに潜在する顧客との接点に着目し、サービスを全体視野で創造することの大切さと、その手法をご紹介します。

こうした手法は、例えば大手企業のお客様向け工場見学ルートの構築などにも導入されています。訪問されたお客様にとって有意義な体験を提供し、消費の現場においてその商品を選んでいただくように、見学という一度きりの機会ですでに魅力を刷り込めるかを徹底的に追求し、具現化するためです。

サービスデザインの価値は社内のチーム（player）が主体になって行うことにより、文脈の通った質の高いアイデアが生まれ、個々のモチベーションが上がることにもあります。

これは継続的に呼応して高まっていくものでなければならず、それを具体的な手段を通してリードしていくことがマネジメントスタッフの重要な責務です。

是非、この機会にその手法についてのベースを固めていただければと思います。

### 記

- 日時：平成 26 年 2 月 19 日(水) 13:00～17:00
- 場所：グランティア小松エアポート 小松市長崎町 4-116-1  
[TEL:0761-23-7000](tel:0761-23-7000) FAX:0761-23-7010
- 対象：経営者、フィットネスクラブ 支配人、マネージャー等マネジメントクラスの方
- 定員：30 名(先着順)
- 参加費：会員（北陸・FIA 会員）3,000 円／人  
非会員 6,000 円／人  
※参加費につきましては、当日現金にてお支払いください。  
(つり銭のないようお願いいたします。)
- 申込み・問合せ：北陸フィットネスクラブ協会 事務局 (担当) 尾崎  
〒921-8801 石川県野々市市御経塚 4-10  
[TEL:076-240-6500](tel:076-240-6500) FAX:076-240-6503

■スケジュール：

① 13:00～受付

② 13:30～15:00

第1部「フィットネスクラブにおけるサービスデザインの概要・手法・プロセス」

●サービスデザインとは何か？

- ・サービスデザインとは何か？
- ・サービスデザインによって何がどう変わるか？
- ・サービスデザインの視点で見たフィットネスクラブの現状 等

●サービスデザインの手法とプロセス

- ・サービスデザインを行う準備
- ・サービスデザインの手法 等

③15:00～15:30 協賛会社プレゼンタイム 休憩

④15:30～17:00

第2部「簡単なサービスデザインの実際（ワークショップ形式）」

●5人程度に分かれてのグループワーク

- ・仮定顧客（ペルソナ）設定
- ・ジャーニーマッピング等
- ・アイデーション
- ・発表（もしくは閲覧）
- ・評価

●質疑応答

## 【講師プロフィール】

北澤 順子氏（きたざわ・じゅんこ）

株式会社 ziba tokyo クリエイティブディレクター



情報機械メーカーのデザイン部署を経た後、kitazawa design office 主宰。

企業の製品デザイン、新製品企画等、新事業の企画、立ち上げ等のプロジェクトに多数携わる。

現在はアメリカ・ポートランドに拠点を置くデザイン&イノベーションコンサルタンシーZIBA 東京オフィスにて、コンシューマインサイト&トレンド部署を率い、企業の開発戦略、消費

者志向や行動に関するリサーチ、製品・サービスコンセプト構築などに携わる。某大手通信機器メーカーの手がけるフィットネス関連ビジネスの立ち上げ、マーケティング、ソフト開発にも携わり、フィットネスビジネスにも精通している。

北陸フィットネスクラブ協会 主催セミナー

「フィットネスクラブにおけるサービスをデザインする」

## 参加申込書

施設名:

2014. 2. 19開催

( 北陸会員 ・ FIA会員 ・ 非会員 ) ←いずれかに○をつけてください。

参加者氏名	所属部署

**FAX:076-240-6503**

株式会社エイム 尾崎迄

申し込み締め切り 2月10日(月)

※参加費につきましては、当日現金にてお支払いください。

(つり銭のないようお願いいたします。)