

健康寿命延伸のための予防的健康習慣～女性だけの30分健康体操教室

2022年度 JCSI フィットネスクラブ部門 1位

株式会社カーブスジャパン（東京都）

【概要】

- 女性が気軽に筋力トレーニングを実施できる、女性専用のフィットネスサービス。30分フィットネスを全国一律で提供。効果は科学的にも検証済
- フィットネスクラブに通った経験のない健康無関心層に向けてサービスを展開。「女性専用」「30分」「家の近く」「コミュニティ」がキーワード
- 運動施設に通う煩わしさが軽減されるよう、生活動線上や住宅地に小規模な店舗を出店。広さは、コンビニエンスストア程度。全国47都道府県に1,954店舗、会員数は78.7万人(2022年11月末時点)
- 2020年9月より、自宅でもできるオンラインサービス「おうちでカーブス」を開始。自宅での運動を習慣化し、身体活動量を増やす仕組みを提供している

【特徴】

- 運動の習慣化を通じた「健康寿命」の延伸を目指す
- これまでフィットネスクラブに通った経験がない健康無関心層(会員の95%)の女性に標的顧客を設定
- 従来、女性が気軽に筋力トレーニングに取り組める場所がなかった日本において、女性専用のコンセプトで展開
- 来店目的を①「運動をしにくる」、②「お友達に会いに来る」、③「コーチに会いに来る」の3つと定義。運動プログラムの提供に加えて、店舗でのコミュニティづくりを重視する
- 広告、クチコミ、紹介などを契機とした入会を起点とし、運動の習慣化(利用継続)に向けた会員とのコミュニケーションに注力している
- 顧客満足度の日次・月次管理、継続率、継続率と顧客紹介との関係性の有無や満足度との関係なども分析し、サービスを店舗レベルで改善できるように仕組み化。満足度が一定水準を下回った場合は、こまめな声掛けや、来店促進の電話などのアクションを取る
- 長年にわたり高い顧客満足度を獲得。サービス産業生産性協議会によるJCSI(顧客満足度調査)フィットネスクラブ業種において、8年連続1位を獲得(2015年度～2022年度)

【サービスイノベーションの観点から】

フィットネスクラブに通ったことのない女性に標的顧客を限定。「通いやすい立地」「一律のプログラム」「会員同士のコミュニティ形成」で効用の絞り込みを行い、価値を研ぎ澄ますことで利用者の事前期待が強化されている。顧客満足度の評価を優れたサービスにつなげてサービスイノベーションを実現している

【組織データ】

所在地	東京都港区
従業員数	294名
創立	2005年
キーワード	フィットネスクラブ、健康増進、顧客満足
売上規模	100～1,000億円

自分の生活にムリなく
組み込める!



▲利用イメージ



▲30分での運動の流れ。筋力トレーニング、有酸素運動、柔軟運動で構成されている



▲コロナ渦の中、自宅でもできる「おうちでカーブス」も提供
オンラインレッスン、コーチと1対1での運動指導、好きな時間に録画映像を見ながらの運動も可能