

オンラインフィットネスという新たな顧客体験で日本を健康に！

株式会社ルネサンス（東京都）

[概要]

- 全国 100 店舗以上のスポーツクラブを運営するルネサンスが展開するオンラインレッスンサービス
- ヨガ、ピラティスなどの人気プログラムに加えて、幼児向けやシニア向けのオリジナルプログラムをライブもしくはビデオ配信
- 店舗会員向けの無料プランもある
- コロナ禍で運動の機会が失われ、健康や体調不安が高まりつつあった顧客に向けてサービスを開発。元々は店舗会員向けのサービスだったが、新型コロナウイルスの感染拡大を受けてタイミングよく迅速に対象顧客を一気に拡大した

[特徴]

- 体力に自信の無い方、実店舗になじめなかった方、実店舗の無い地域に転勤・引っ越しとなった方、産休・育休中の方など、利用者層の拡大につながった
- 自宅だけでなく、出張先のホテルからも参加できるなどの場所を選ばないメリットも生まれた
- 実際のスタジオでは展開しにくかった「顔すっきりヨガ」や「歌うボイスエクササイズ」などの新たなプログラムも展開
- ニックネームを用いたの声掛けやチャット、体験投稿など、これまでの実店舗では無かった手法でコミュニケーションが取れる。実店舗ではインストラクターに声を掛けづらかった顧客も気軽に交流することができる
- 実店舗で課題となっていた「スタジオ利用者の定員管理」や「レッスン前にスタジオ前で並んでしまう」といった課題を、オンラインレッスンで導入したシステムを転用し、解消。予約システムが統合されたことでシームレスにオンラインとオフラインのレッスンを予約できるようになった
- フィットネスクラブを来館だけのサービスから脱却させ、実店舗と統合して利用者の価値向上を図る

[サービスイノベーションの観点から]

コロナ禍に生まれたオンラインサービスから得られた様々な知見や反応を活かしながら、店舗会員の標準付帯サービスとして組み込み、リアルとオンラインを統合させ、付加価値・収益性を高めようとしている。顧客接点から得られる新たな着想やアイデアを適切に事業組織に伝達して、店舗事業で獲得した知識・ノウハウを活用することによって持続的な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	東京都墨田区
従業員数	1,454 名（2022 年 3 月末現在）
創業	1979 年
キーワード	フィットネス、健康増進、オンライン
売上規模	100～1,000 億円



▲多様なオンラインプログラムを用意する



▲ビデオレッスンは、早朝・深夜など時間を選ばず利用できる



▲オンラインレッスンの例。子どもも一緒に参加できる