

第4回 優秀経営・管理者 & 指導者表彰制度

小論集

優秀経営・管理者の部

奥野 栄太郎 (大海ゴルフセンター)
田中 久夫 (JGCゴルフスクール)
原 裕二 (小戸ゴルフセンター)

優秀指導者の部

川村 宏治 (札幌スポーツアカデミー)
大重 真 (クローバービレッジ・ゴルフクラブ)
井上 誠 (クローバービレッジ・ゴルフクラブ)
為保 和宜 (カスタネット倶楽部ダイナミックゴルフ新宮)

順不同

「 」は最優秀者

活動趣旨

日本のゴルフ練習場文化は、ゴルフ業界の中で、世界に誇れる物ではないでしょうか。韓国、台湾、タイランド、中国などのゴルフ練習場は、設備面を始め運営ノウハウに至るまで日本を手本としております。そのゴルフ練習場文化を創造し、そこで働く優秀な人材を発掘し表彰することは、大変意義深い連盟活動になるものと確信しております。

また JGRA 加盟練習場の優秀な経営・管理者と指導者を表彰することにより、そこで働くスタッフの意欲を高めると同時に JGRA のゴルフ界への活動を周知させることとなります。

最優秀経営・管理者と指導者の紹介ならびに、作文を公表することにより、その他の練習場のスタッフが目差す姿としてレベルアップを図るようになれば相乗効果となり得ます。

優秀者の推薦と選考に関しては、各支部にその運営をお任せすることにより、地域練習場とのより密接な取り組みの促進の手立てになると存じます。

選考方法

1. 優秀経営・管理者と指導者の選考
各支部内から推薦された候補者の中から、支部長が優秀経営・管理者と指導者を選考する。
2. 最優秀経営・管理者と指導者の選考
各支部長から推薦された優秀経営・管理者&指導者の表彰申請書と作文を基に会長・7支部長・指導競技委員長が最優秀経営・管理者と指導者を選考する。

歴代最優秀賞受賞者

	最優秀最優秀経営管理者	最優秀指導者
第1回	北勝成（菊水ゴルフクラブ）	植北成美（名古屋グリーン倶楽部）
第2回	吉原英敏（グランドゴルフセンター）	神保芳人（宮城ゴルフガーデン）
第3回	石橋国彦（城山ゴルフアリーナゼロイン）	富永貴子（セントラルウェルネスクラブ 住ノ江店イブニングゴルフ）
第4回	原裕二（小戸ゴルフセンター）	川村宏治（札幌スポーツアカデミー）

奥野 栄太郎

練習場名：大海ゴルフセンター
勤務歴：1年

年齢：62歳
役職：副理事長

景気の悪化に伴い、ゴルフ練習場経営は難しい局面を迎えてきています。

今までのような接客サービスにだけに努めていたら、お客様が自ら入ってくれる状況は遠い過去の話です。ゴルフ人口の減少だけに留まらず、高齢化が拍車をかけ期待していた団塊の世代の大量退職による帰遊もさほど見受けられず、女性客や若者の進出も期待した所までは来てくれない厳しい状況です。愚痴ばかり言っても何ら解決の糸口は見えないので将来予測を含めた状況認識を明確にさせ、今取り組むべき課題について明記していくこととします。

まずは、慣例からの脱却です。

取引業者の見直し。長年付き合いしてきた業者と言えども他業者との契約内容・金額の比較をすることです。この業者に任せていけば勝手にやってくれる。電話一本でことが済む。これらは全て手前勝手な勘違いに他ならないのです。

経営者たる者は、例え少額でも見直す対象がある限り努力を惜しまないことです。

ちりも積もれば...の例え通りどんな些細なことでも取り組むことにより

無駄を除く合理的経営が計られていくものです。

経常的な手の付けにくい物ですが、そこに踏み込まない限り経費削減の糸口は見出せないのです。

次に、事業費です。

営業費・広告宣伝費・外注費は当然の検討項目に当たりますが

気を付けなければいけないのはサービス部門です。

お客様は非常に敏感です。例え売上げが下向していてもそれを感じさせる動きを見せてはいけません。

従業員の給料は安易に削ってはいけません。不平不満が必ず接客にも表れるものと知っておくべきです。

もし人件費を考えるならば、経営者・管理職から手を付ける覚悟が必要です。

客商売はお客様の満足度をいかに高め維持するかが勝負です。

修繕費や保安業務はむやみに削ってはいけません。よく考え最良地点を見つけ出すことです。

節税対策はいくら頭を絞っても絞り足りないことはありません。

大いに税務署との知恵比べをしていくべきです。

田中 久夫

練習場名：JGCゴルフスクール
勤務歴：22年

年齢：72歳
役職：代表者

平成元年にゴルフコーチ業に転身して、会員制で集めたお客様は8,400名にも増えました。多くのお客様にどのように対応しているか...
「ゴルフの主治医」に徹しています。

最初にお客様の悩みを丁寧に時間をかけて問診します。レッスンをする前の最も重要なステップです。問診に時間をかけますと、治療に入る前に私の頭の中にだいたいの悩みの解決方法ができて上がります。問診で大切なことは、お客様に7割喋って頂き、私からは3割を心掛けています。お客様が何に悩んで来られたかどこをどうしたいかが大体察知、理解でき後の治療に役立つのです。

次に診察に入ります。
スイングの診察とは悩みを動作で見せて頂くことです。
コーチが発見察知することが重要ですから、言葉は不要です。
ゴルフクラブで一番難しいと思われるドライバーを手にして、
ゆっくりと5回、普通の振りで5回の計10回、私の目の前で素振りをして頂きます。
その時、リズム感と上半身の動き、下半身の動きを別々に分けて記憶します。
この記憶力と理解力こそが、これまでの経験と実績が実を結んで、
患者側の悩みの治療に役立っているのです。

丁寧な問診、診察の後いよいよ治療に入ります。
治療にはスイングの悩みに病名を付けて対処します。
ドライバーには、よく飛ぶ 新しいクラブに変えたのに飛距離が落ちた 右ばかり行く
左ばかり行く ゴロが多く弾道が低い 弾道が高い の6種類。
アイアンには トップ ダフリの2種類の病気があります。
それらの病気の中でも、一番大きな悩みから「何回で治療できます」と、
できる限り回数を決めてレッスンします。回数を決めるということは大変な責任があります。
その責任を果たすために、カルテが重要な役割を担います。
カルテには問診や診察の内容の他、その人のクセや考え方など、私なりに誠心誠意書き込んでいます。

コーチ業に定年はありません。こんなにやり甲斐のある職業は他にないでしょう。
今後も若さを保って、どんどんコーチ業を発展させたいと思います。
連盟のご指導、よろしくお願い致します。

原 裕二

練習場名：小戸ゴルフセンター
勤務歴：3年

年齢：55歳
役職：支配人

当練習場は株式会社サワライズの1事業所で、開場は平成元年5月5日です。

私は、姪浜ドライビングスクールで30年間初心運転者の指導及び検定業務に従事して参りました。平成19年1月当練習場に転勤し、3年目になります。

50歳を過ぎて全く違う職場での仕事は大変なものでした。以前の仕事はお客様に運転技術指導及び効果の確認が私の仕事でした。それが180度違う仕事で、しかも支配人としての勤務です。3ヶ月間前支配人の下で指導を受けたのですが、何がどうなっているのか、全く理解できずに4月から運営を任せられました。前支配人からは、職員の仕事を観察して自分の仕事を作っていくことでよとアドバイスされ、営業開始前から終了後まで1人1人の仕事を学び、頭と体で覚え職員と一緒に仕事をしています。支配人としては半人前ですが私なりの経営方針を作っています。

*私の経営方針は人々の「暮らしの活力」を育んでいく

1. 誰もが気持ち良く集う
2. 満ち足りた環境を整える
3. 毎日をはつらつと軽やかに楽しむ
4. 地域や人々のライフシーンに歡びという彩りをお届けする。

ゴルフ練習場に来場されるお客様は、色々な目的を持って練習されています。そこで、誰もが気持ちよく練習できるよう職員が笑顔で出迎え、又お客様の反応を確かめ接触するよう指導しています。

次に満ち足りた環境を整えることは経営の中では一番経費が掛かります。

当練習場は開場21年目になり色々と老朽化してきています。特に塩害で鉄塔の腐食が目立って来ています。昨年、社長及び役員とヒアリングをし全鉄塔改修工事(塗装)を計画実施し12月竣工しました。鉄塔の色彩もシルバーからブルーとなり、お客様の来場回数が昨年同月より増加してきました。

来期はレンジボール及び打席マット類を交換する計画ですが、その為にも今期の売上予算を達成します。

このようなことが我々にでき、お客様に「場」を提供できれば、お客様が毎日をはつらつと軽やかに楽しみ、ゴルフライフシーンに歡びという彩りをお届けできるのではないのでしょうか。

私は支配人としては半人前ですが、周囲のお客様から支配人はゴルフが上手く、ゴルフのことは何でも知っていると思われています。お客様の期待にお答えできるように、自己研鑽しお客様及び職員の皆さんと一緒に「暮らしの活力」を育んでいきたいと思えます。

株式会社サワライズ事業内容

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. フューテックセンター (線材製品製造・加工) | 2. 早良病院 (総合病院) |
| 3. 姪浜ドライビングスクール (公安委員会指定校) | 4. 不動産事業 (不動産全般) |
| 5. 小戸ゴルフセンター (ゴルフ練習場) | |

川村 宏治

練習場名：札幌スポーツアカデミー

年齢：36歳

勤務歴：36年

役職：チーフプロインストラクター

私のレッスンは「理論の柔軟性とバランス、リズム感」をテーマにしています。多くのゴルフ理論が世の中に存在しますが、その1つだけに固執することなく柔軟性を持った理論を理想にしています。

お客様には偏った理論の押し付けはせずに体型、筋力、経験スポーツ、感覚などから、その人の一番良いバランスを選択し提供するのが指導者の仕事だと思っています。その為には、お客様とよく話し合いお互いを理解したり、雰囲気をよくしたり信頼関係を作ることが大切です。自分が当たり前と思っている言葉でも、お客様に伝わらないことがないように、細かく丁寧に説明するように心掛けています。

そして、お客様自身に沢山気付いて頂く為、自分が専門知識はもちろん雑学や他のスポーツ知識などを理解し、日常生活で使う動作に例えて説明するように心掛けています。

どんなに素晴らしいスイングをしたとしても、実際にコースで再現させるのは難しいものです。そこでスイングの再現性を高める為に「グリップ、アドレス、アライメント」と「リズム」を重点的に指導しています。脳の記憶を再現させるのは毎回同じスタート、同じスピードが条件になります。レッスンでは、その重要性を説明し楽しくリズムを取る方法を採用しています。

今後の指導者は「レッスンが上手い」「楽しい、面白い」だけでは足りないと思います。

近年、1番ゴルフをしている団塊世代が定年を迎え、昨今の景気情勢により業界全体が低迷し始めています。

そのことをよく理解し、経営者側から見た集客方法を指導者側から考えなければならないと思います。私は97年度からホームページを立ち上げ、経営のサポート、マネージメントなど取り組んできましたが、指導者個人個人が業界全体を見つめ直すことが業界の活性化に繋がると考えています。また、そうした知識が指導の幅を広げお客様により良い効果として伝わっていくものだと思っております。

これからも現状に満足せず、知識を深め、努力し、あらゆる方向から物事を見つめられる指導者になりたいと思っています。

大重 真

練習場名：クローバービレッジ・ゴルフクラブ

年齢：46歳

勤務歴：3.5年

役職：支配人

私の父はプロゴルファーで、幼少の頃よりゴルフというスポーツが自然と生活の中に存在しておりました。幼いながらも他の球技よりもボールを遠くへ飛ばすことに感動していたのを記憶しています。やがて成人を迎え、何を生業にしていくかと自身に問いかけた時、プロゴルファーとして生きていくことに躊躇いはありませんでした。初めに修行の場として選んだのはゴルフ練習場でした。日々フロント、施設業務等に取り組みながら自分のゴルフ技術研鑽に励みました。その間色々なお客様と接する中で感じたことは、殆どの方が軽い運動のつもりで練習場に来ているのではなく、ゴルフというスポーツが上手くなりたいが為に来ているという単純明快なことでした。若年の方、中年の方、年配の方、体にハンデのある方、誰もが上手くなってゴルフを真に楽しみたいと思っているのです。

私のレッスンに於ける信条は、その方々に掛値なしに“ゴルフが上手くなって頂きたい”と思いレッスンすることです。

さて、お客様にゴルフを上達し、好きになって頂くにはどのような指導をすれば良いのかすべてのレッスンプロに於ける問いです。

接客に於いて笑顔を絶やさず、お客様に不快感を与えないというのは当然のこととして、如何に明確にゴルフスイング、プレー心理について答え、伝えられるかがお客様のレベルアップに繋がると確信しております。

私が所属するクローバービレッジでは、ゴルフスイングに於ける手、足、体のパーツの位置を全てピンポイントで明確に伝え、具体的な数値で表現しています。

同時にコンピューターを用いたスイング分析でスイング中の体の各部位の位置を視覚で捉え、不安や疑心がないレッスンを心掛けております。

またゴルフ業界の将来を見据えると、ジュニアゴルファーの育成は欠かせない要素です。形式張ったレッスンでは彼らの心を動かすことはできません。ゴルフはこんなに遠くにボールが飛ぶんだよ！とても高くボールが上がるよ！パットが1回で入ったねー！など、その日その日に必ず1つは感動を持ち帰ってもらうようにしています。

子供達の無垢な瞳が輝いてくれることを期待して止みません。

最後に、レジャー産業は世の中に溢れていますが、この世界的不景気の中、なぜOLC(東京ディズニーランド)は毎年黒字経営ができているのでしょうか？

それは、あの場所に行った人は園内にいる間はとても良い気分で過ごすことができるからだと思います。夢があり、感動があり、清潔感があり、笑顔があり、挨拶がある。

私は今までも、これからも未来普遍の5つの幸せの要素を忘れずに人間力を高めるよう

日々精進して行きたいと思います。

井上 誠

練習場名：クローバービレッジ・ゴルフクラブ

年齢：43歳

勤務歴：1年

役職：インストラクター

大学卒業後、1年弱の銀行業務の後、ゴルフ指導者への道を選び20年、様々なスクール(練習場)、多くのお客様(生徒)と接してきました。

まず第一に、指導(レッスン)する時に考えることが、練習場の支配人、フロントをはじめ、その練習場で働いておられる方々とのコミュニケーションです。

私達指導者は、仕事をさせていただく場所がないと始まりません。

その為には練習場の方々に気持ちよくご協力していただける環境が必要であると考えています。そのために行っていることが「礼儀」です。

「礼」に始まり「礼」に終わるという言葉があるように、毎回元気な声で挨拶するように心掛けています。当たり前なのですが、時間がたてば慣れというものがでてきてしまい、挨拶もそこそこになりがちです。それでは良好な関係が保てないと考えます。

私達指導者は、練習場の打席を使わせていただいているのだという気持ちを忘れてはいけません。

次にお客様(生徒)とのコミュニケーションです。

指導するにあたり、指導者(教える側)生徒(教わる側)となりますが、

指導者からの一方通行の指導では、コミュニケーションが成り立たないと考えています。

学生時代に読んだ本に、アメリカのウェズレイ大学の実験によると「相手に多く話させる時間が長ければ長いほど、つまりこちらが聞き役になればなるほど、相手はあなたを好きになる」という1文がありました。「しゃべるな、聞け」という提言です。

良い人間関係を築くには「好意」が大切です。

「好意」を持っていただくためには、「聞く」ということが重要です。まずお客様に話をさせていただき、心の中にあるものを全て吐き出してもらいます。

そして心が空っぽになった時点で私の言い分(指導法)を伝えれば、ずっと素直に言葉が相手に入っていくと考え、指導を行っています。

時にはお客様が話しに夢中になり、レッスン時間のほとんどを使ってしまうこともありますが、お客様自身でご納得されていれば良いのだと考えています。

練習場で働く方々、お客様、指導者の三者が有効かつ効率的に良好な関係を生み出す「三者良好 Circulate(サイクレイト)」が私の指導の理想です。

現在に至るまで、この理想の型になるように日々努力し続けてまいりました。

これからもその気持ちを忘れないよう努力していく所存です。

為保 和宜

練習場名：加太ネット倶楽部が 伊ミッコ 卯新宮
勤務歴：20年

年齢：45歳
役職：支配人兼ゴルフインストラクター

当練習場は、1階50打席 2階50打席 合計100打席、長さ200ヤードの、福岡県では大きい部類のドライビングレンジです。

当練習場は今年で開場20年目となります。そして私のインストラクター歴も20年になりました。そこで、今までを振り返り、インストラクターの役割について私の経験を述べさせていただきます。

20年前の練習場はゴルフブーム、バブル景気に支えられ、ゴルフ人口は劇的に増え練習場経営が成り立っていました。その為、私達インストラクターは、練習場が募集して下さった生徒だけで十分に練習場に貢献できました。それが、バブル崩壊と共にゴルフブームが去り練習場の売上に貢献できなくなりました。そこで練習場内でのインストラクターの在り方、役割が見直され始めました。

ゴルフの技術論、指導論だけを語っていた私達には、具体的には何をどう変えていけばスクール売上を伸ばし、練習場売上にもっと貢献できるか、すぐには解りませんでした。それでも、売上を伸ばしていかなければ意味のないインストラクターになりますから、色々な方法を考えました。

例えばキャンペーン期間を設定し入校者へ粗品を差し上げたり、プリペイドカードで同額をプレゼントしたりしました。

それなりに効果を上げることはできましたが、小手先の方法でしかありませんから行き詰りました。

そこで、行き詰った私は、あるセミナーを聞きに行きました。この時代に売上を伸ばしているスクールの話でした。それは「誰の為に、何の為に」練習場があるのかを理解することでした。

さて「誰の為」はゴルフを愛する人の為、「何の為」はゴルフを楽しむ為であり、その場を提供しているのが練習場です。

誰に（ターゲット）、何を（ニーズ=欲求）（ベネフィット=どんな役に立つか）、どのように（提供技術）これらの意味はコンセプトです。

誰に（ターゲット）当練習場の来場者、ゴルフを愛する人、ジュニア

何を（ニーズ=欲求）（ベネフィット=どんな役に立つか）

- a) 初心者は基礎から指導しゴルフの楽しみを伝える。
- b) スイングに悩む人は悩みを解決することでゴルフを楽しんで頂く。
- c) ゴルフを愛する人はゴルフの練習を通して健康維持。
- d) ジュニアは技術よりもゴルフを通してエチケット&マナーを教える。

どのように（提供技術）

- a) 時間別の来場年齢を考えたスクールを提供する。
- b) フィットネス感覚のゴルフスクール。（引き落とし制）

以上のコンセプトに基づいて新しいゴルフスクールを開校しました。

平日フリーコースは、一日何回でも、週何回でも受講できるスクールとして、団塊の世代の方及び主婦の方をターゲットにしました。

ナイターフリーコースは、会社帰りに直接来ていただける時間と、一度帰宅されてから来ていただける時間を設定致しました。

ターゲットを絞り、欲求が満たされるようなスクールを朝と夜に提供できたことで、練習場への貢献が再びできるように成りました。(フィットネス感覚のスクール)又、新しいゴルフスクールを開講するにあたり、チームワークの大切さを実感しました。

練習場は、フロント、インストラクター、打席、事務所とのチームワークで日常業務が成り立っています。

仏教に「和顔愛語」(わけんあいご)という言葉があります。常に穏やかな表情で相手の気持ちを考えた言葉遣い行動をなさйтеという考えです。

今求められているインストラクターとは、正に「和顔愛語」の精神でお客様と練習場の双方の気持ちを理解し、その欲求を満たすことができる人ではないでしょうか。

この20年のインストラクター歴で、自分が変わったことは、ゴルフの指導論、技術論だけでなく一番大切なことは、「誰の為に」、「何の為に」、「何を提供しているか」がはっきり自覚認識できたことです。これが、私の仕事に関する自分の信条と取り組みです。これからも、日々努力していきます。