

超高齢社会における フィットネスクラブの戦略立案

東京理科大学 磯部 快, 朝日 弓未

S10

研究背景

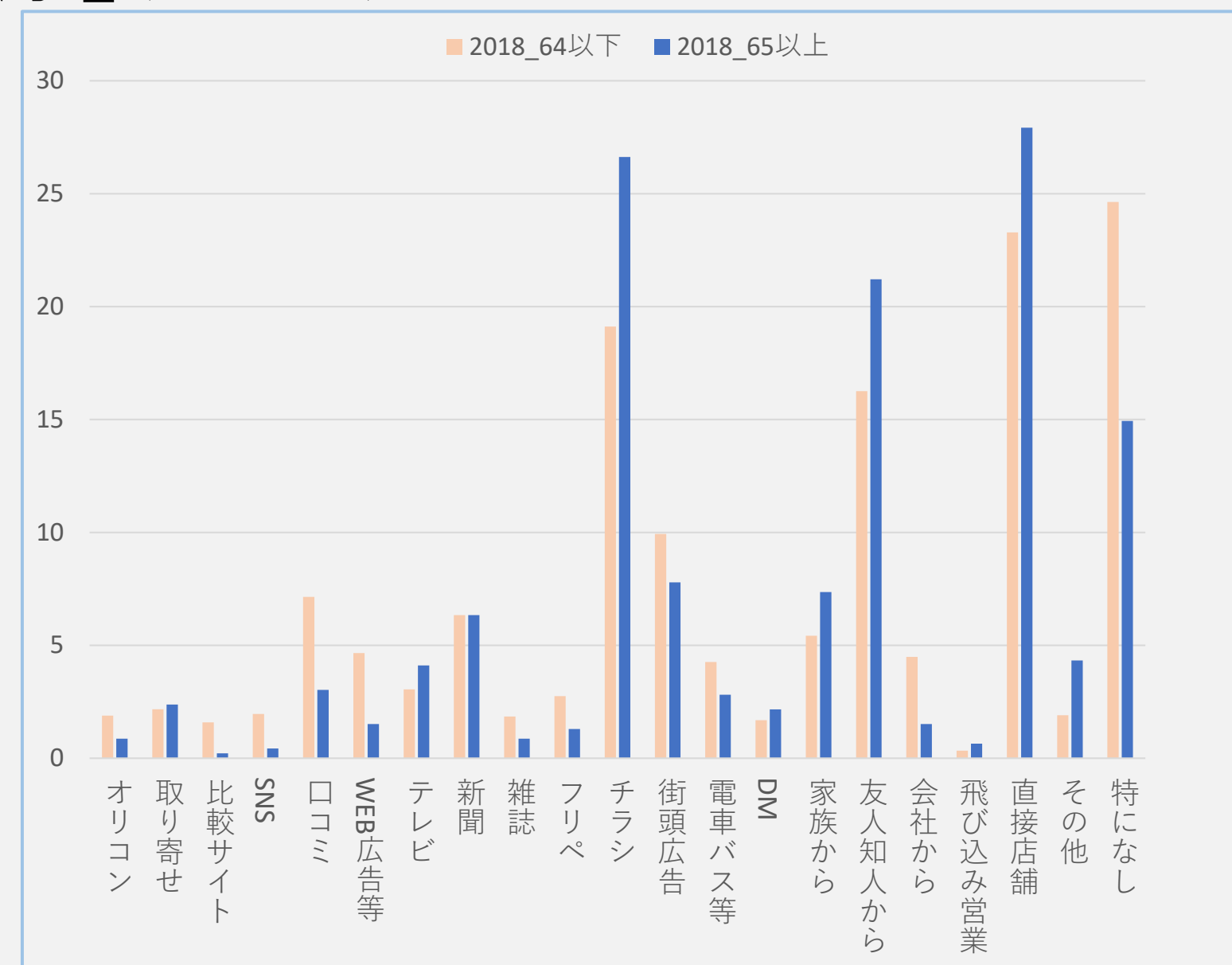
- ◎現在、日本は総人口に占める高齢者の割合が**29.1%**の超高齢社会であり、その数は増加傾向にある(2023年6月1日現在)^[1]
- ◎超高齢社会において、健康寿命を延ばすことのできるフィットネスクラブは今後も需要が伸びると考えられる

研究目的

💡 超高齢社会での
フィットネスクラブの運営方針について考える

【入会時参考にした情報源】(2018)

- ◎64歳以下は「特になし」が最多
- ◎65歳以上は「友人からの紹介」が多い
- ◎「家族からの紹介」は効果が薄い



会員の利用期間を延ばすことで長期的な利用者の増加が見込め、売り上げの向上に繋がる

▶65歳以上の会員の 利用期間をより長くする方法を探る

研究手法

使用データ

オリコンデータセット「顧客満足度調査データ」
対象: 過去3年以内にスポーツジム、フィットネスクラブの通ったことがある人(体験のみは除く)
期間: 2017, 2018, 2019
データ数: 3年累計17,789件

- 継続年数を目的変数とし、説明変数を変えて説明変数重要度の高い要素を抽出

各木 T_i における説明変数 X の重要度

$$importance(X, T_i) = \frac{1}{\sum_S height(S)} \quad S: T_i \text{ において分岐変数が } X \text{ であるような全てのノード}$$

各重要度の平均化で算出

$$importance(X) = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N importance(X, T_i) \quad N: \text{木の総数}$$

- 重要度の高い要素で改めて決定木分析を行い、要素ごとの目標とするべき数値を確認

研究結果

【説明変数重要度】

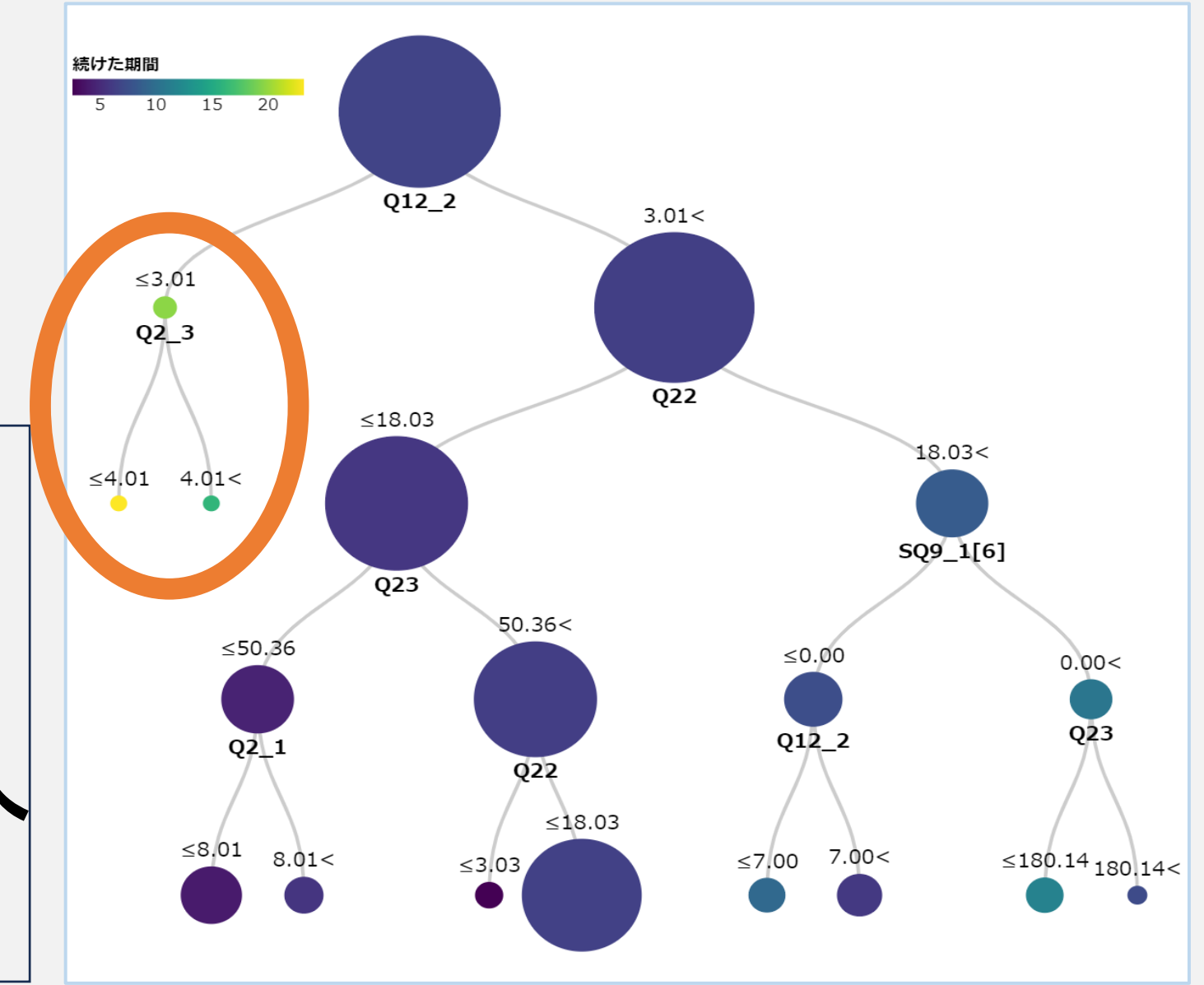
- ◎スタッフ・インストラクターの態度
- ◎リラクゼーションスペース

! エアロビクス利用者は
継続年数が長い

順位	2017	2018	2019
1	エアロビクス(利用設備)	利用日数/月	よく利用している設備
2	リラクゼーションスペースの充実度(重視)	「入会手続き」に関する期待度(10)	見学・体験のしやすさ(重視)
3	直接店舗に行き話を聞いて(様)価格に対するサービスの質(満足度10)	見学・体験のしやすさ(満足度10)	世帯年収
4	入会金の妥当性(満足度10)	エアロビクス(利用設備)の充実度(満足度10)	リラクゼーションスペースの充実度(満足度10)
5	適正なスタッフの数(満足度10)	入会手続きの容易さ(満足度10)	専門インストラクターの数(満足度10)
6	「入会手続き」に関する満足度(10)	1回あたりの利用時間	「通いやすさ」に関する期待度(10)
7	健康管理のため(様) 通いやすさ(重視)	総合的にみて(期待度10)	インストラクターの明るさ(表情)・気配り・親しみやすさ(満足度10)
8	最も重視した項目	会員プランの豊富さ(満足度10)	最も見た情報源
9	世帯年収	リラクゼーションスペースの充実度(満足度10)	表情・気配り・親しみやすさ(満足度10)
10			価格に対するサービスの質(満足度10)

【決定木分析】

! 「入会手続き」に関する期待度が10段階評価で3以下の方は長く続ける傾向に



考察・今後の展望

- エアロビクス利用者の継続率が高い
 - ◎ 集団で行う
 - モチベーションの維持に繋がっている
 - 人との関わりの場
 - ・ 年齢が上がるにつれて友人との連絡、サポートの満足度、期待されるサポートの減少が見られる^[2]
 - ◎ 単調でない
 - 「入会手続き」に関する期待度が低いほど利用期間が長い
 - ◎ 期待とのギャップ
 - ◎ 通う理由が明確
 - その場所だから
 - ・ 店舗ごとの違い
 - ・ 意志の強さ
- ◎ 店舗の特色や意志の強さを指標にして考慮に入れる
- ◎ 新型コロナウイルスによって形態が変わった後のデータとも比較が必要
- ◎ 近年急増している24時間ジムとの差別化の検証