



その217

クローズアップ21

充実したクラブライフを実現 立川国際カントリー倶楽部

様々な仕掛けでメンバーのCSアップを狙う

東京都内唯一の36Hを保有する立川国際カントリー倶楽部では、主にメンバーの満足度を高める様々な取り組みを数年前から実施し、安定した入場者数、メンバー数の確保を実現している。

同CCの様々な仕掛けを紹介する前に、まずゴルフ場の現状について紹介していこう。同CCのコース設計だが、草花コースは鹿島建設(株)、奥多摩コースは丸毛信勝氏で、1959(昭和34)年8月9日に開場したメンバーシップのコースである。所在地は東京都あきる野市で、中央自動車道の八王子ICから14km、圏央道の日の出ICから3km、そしてJR青梅線の福生駅からだと、車で約15分の場所に位置しており、電車利用でも比較的条件が良い。クラブバスは福生駅東口から毎日運行しており、朝は平日は6便、休日は7便あり利用しやすい。帰りの午後便も平日6便、休日8便と多く、女性の会員も増えてきているという。クラブハウスは、2012年(平成24)に新築し、館内、館外ともまだ新しい。

通常はキャディ付の電磁誘導式カート(場合によりセルフもあり)

で、月・金曜日は原則としてセルフデーとなっている(祝日の場合は振替あり)。

2018年の年間の入場者数は7万5000人で、男女比は男性87%、女性13%。そしてメンバー数は約3500人で、メンバーの平均年齢は約67歳だという。同CCの概要が終わったところで、さっそく同CCの取り組みについて順に紹介していきたい。

G場に本格的なゴルフショップ P・ゴルフパートナーが初出店 立川国際が日本で1号店に

2018年8月10日、ゼビオグループの(株)ゴルフパートナーは、ゴルフ場のインショップでは初となるクラブハウスの売店を同CCにオープンした。契約期間は3年となっている。

「平成24年11月に新クラブハウスをオープンしました。日本のゴルフ場のインショップは、フロントの周辺、フロントから延長したところのスペースにあるケースが多いと思います。なぜならば、常に来客があるわけでもないですし、多くのゴルフ場はそこまでショップに力を入れていないと言ったら語弊



立川国際CC・榎本正支配人

がありますが、お客様が必要な物を、当日足りない物を買求めるといったケースがほとんどだからです。

ところが当倶楽部のショップは、フロントから少し離れた場所にありますので、それなりのスペースがあります。ある程度の品揃えをして、多くのお客様にお求めいただきたいという趣旨で現在の場所にインショップを採用しました。

現実問題からすると、グループコースとは違い、単体のゴルフ場は物を仕入れる、というレベルで言えば、在庫の問題もあつたりと、コストメリットができるほど大量に購入することはできません。お客様が欲しいものを多数用意するということがなかなかできず、魅力あるものの提供ができない状態

が続いていました。これを打破するためには自社でやるより、外部の企業にお願いした方が良いと思っていたところ、ゴルフパートナーさんから提案いただきました。ゴルフパートナーさんは練習場のインショップを多数やられているということで、都内の練習場を視察しに行きました。お客様も多数来場していましたし、尚且つ、お客様が興味を示すような品揃えもあると実感し、



ゴルフパートナーとして、初めてゴルフ場にショップをオープン



ゴルフパートナー立川国際CC店の守永圭祐店長

が続けていました。これを打破するためには自社でやるより、外部の企業にお願いした方が良いと思っていたところ、ゴルフパートナー

当倶楽部で採用することになりました。ゴルフ場のインショップとしては当倶楽部が1号店なので、少し心配もしていましたが、品揃えが豊富になりましたし、メンバーさん限定の「無料試打サービス」もかなり浸透しまして、多くのメンバーさんに利用いただいています。反応もすごく良いですね」(同CCの榎本正支配人)

このゴルフパートナー社が同CCで実施している無料試打サービスは、メンバーならショップに置いてあるクラブを無料で貸し出してくれるというもの。コースでも練習場でもOKだといいい、試打本数は1人2本までとなつている(ビジターは1本500円)。試打したいクラブがない場合

上の在庫の中から希望のクラブを取り寄せてくれるというから驚きだ。実際に試打したクラブを購入するメンバーも少なくないそうだ。その他、レッスンプロの資格を持つ、守永店長によるギアの相談やグリップ交換、クラブのセッティング診断等もメンバーさん対象で実施しているといい、このサービスも順調だといふ。

なおゴルフ場としては、特にショップの売り上げには関与してはいるわけではなく、空いているスペースをゴルフパートナー社に貸し出しているという形式だ。ショップにはゴルフパートナーの社員1名と、同CCの社員を補助で1名、計2名が常駐しているという。



メンバーから好評の「無料試打サービス」

「メンバー様限定の無料試打サービスは非常に好評で満足いただいていますし、クラブの売り上げも好調です。今までやったことがないようなことを今後もドンドン実施していきたいと思っています」
 (ゴルフパートナー立川国際CC店の守永圭祐店長)

以前のシヨップは自社で運営していたが、ゴルフパートナーが入ってから売り上げは倍増したという。

余談だが、同CCはプレーをする従業員がかなり多いといい、従業員のシヨップの利用も多く好評だそう。また、同CCの260ヤード、22打席の屋根付き練習場は一般にも開放している。練習にきたビジターが、クラブハウス内のインシヨップに寄って買える仕組みになっている。シヨップの営業時間はゴルフ場に合わせ、7時から16時となっている。

同CCはゴルフ場のインシヨップに限らず、メンバーの満足度を上げるユニークな取り組みを実施しているで紹介していこう。

メンバーから好評 ゴルフ場での洗車サービス



同CCでは2018年4月からゴルフ場での洗車サービスを採用している。4月からということでも告知もまだまだ足りず、期間限定で来場者に洗車20%オフの割引券を配布したりしたが、実績もまだ少ないという。だが利用者からは好評の声が多かったという。メンバーの満足度追及のため、これから徐々に定着させていきたい考えだ。

洗車サービスの仕組みはシンプルで、電話あるいはフロントで予約すると、地元の外部業者が駆け付け、プレー中に洗車してくれる

2018年4月から始めた洗車サービス

内装洗車	内装洗車
小型車 4,000円	1,000円
標準車 5,000円	1,000円
大型車 6,000円	1,000円

TEL 042-558-1711

というもの。平日は前日17時まで予約可、土日祝は空きがあれば当日でもOKなっており、車種によって金額は異なる(小型…4000円、普通車…5000円、大型車6000円)。洗車は環境に優しいエコ洗車で、手洗いのため傷も付かないのが売りだという。

「東京都羽村市の㈱アプローチさんからの持ち込み企画でした。隣の企業なので、数分で来てくれます。現在、トラブルも全くありません。1年目ですし、定着に向けてこれから力を入れていきたいです」(榎本支配人)

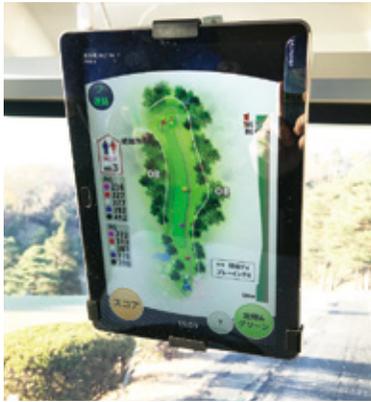
WEB関係にも注力 ドローンによるコース攻略法も

同CCでは約2年前にホームペ

ージのリニューアルに伴い、空撮「ドローンによるコース攻略法」を公開したり、会員向けの24時間いつでもどこからでも予約が可能なオンライン予約を開始した。

「せっかくホームページを新しくしたので、コースガイドはPDFのページめぐり型と合わせて、ドローンでの空撮版も作成しました。当時はゴルフ場でドローンを使っているコースがあまりなかったこともあり、ドローンによるコース攻略法はメンバーさんからかなり評判も良かったです。

またWEB予約は、思った以上に効果がありました。クラブ側からキャンペーンやイベント等を流すと反応が非常に良かったです。当倶楽部には3500人のメンバーさんがおられますが、そのうちアクティブ会員が2500人です。2019年で60周年を迎えるということもあり、1年に1回もこないスリーピング会員が1000人います。WEB予約のためには会員登録の必要があるのですが、2018年11月末時点で1557人のメンバーさんが登録済みで、アクティブ会員の半分以上の方に登録いただいています。年間の入場



メンバーから好評のタブレット型の最新GPSカートナビ

キャディ不足に伴い、タブレット型の最新GPSナビを導入

者の約15%はWEB予約で年々増えつつあります」（榎本支配人）

同CCでは2018年11月1日にタブレット型の最新GPSカートナビ（テクノクラフト社製）を導入した。コース図、グリーン図、残りヤードなどゴルフファーに必要な情報を1画面で効率良く表示する機能的モデルで、安心、快適にプレーを楽しむことができるという。コンペで人気のリーダーズボード機能も搭載している。同CCが導入の背景にはやはりキャディ不足が挙げられるという。

「月、金曜日は原則としてセルフ

デーとなっておりますが、当倶楽部はブラインドのホールが多く、最新GPSカートナビは打ち込み防止にもつながっています。加えて、ナビの導入で3箇所のフォアキャディが不要になりました。キャディ付きとセルフが混在している場合、キャディ付きの場合はもちろんそのキャディがフォアキャディがやりやすいため、キャディとフォアキャディが混在し、無駄になり、進行がスムーズではありませんでした。ナビの導入でこの部分も解消され、スムーズな運行ができるようになりました。多くのゴルフ場はキャディの確保で悩んでいるでしょう。都内のゴルフ場は比較的キャディがいるところが多いですが、すべてキャディ付きでやるとなると、キャディの人数次第ではお客様の集客を制限されるということになります。それは避けたいので、セルフとキャディ付き両方に対応できるナビの導入には満足しています。メンバーさんからの反応も非常に良いです」（榎本支配人）

**屋根付きの大型練習場を完備
空きスペースの有効活用も**



大型の練習場

最後に大型の練習施設を紹介して終えたい。同CCは、クラブハウスに隣接している22打席で260ヤードの屋根付きの大型練習場を完備している。ゴルフパートナーのインショップでも説明したが、この施設は一般開放も行うている（営業時間…全日営業で16時まで。金曜のみ15時まで）。ボールはICチップ内蔵ホルダー（ハイブリッド社製）で購入可能となっており、当日のプレーヤー以外は10時から利用可能で、ボールは現金で購入する仕組みだ。その他、クラブハウス周辺にバンカー練習場、



練習場の地下部分にあるカート庫。スペースの有効活用で建設された

パッティンググリーン3面、ランニングアプローチ専用グリーン1面がある。

また、平成24年のクラブハウス新築に伴い、大型練習場の傾斜地を利用し、地下の部分にカート庫や駐車場を新設した。これにより、旧ハウス跡地と併せた空いたスペースに練習グリーン3面とアプローチ練習場を造ることができたそう。なお、カート庫の横にはキャディ室や社員食堂もあり、ゴルフ場の課題の一つであるスペースの有効活用を実現している。