

ゴルフ体験の 管理

ジェイコブ・バクステッド
Players 1st

5th Golf Innovation Symposium

USGA®

トピック

- Players 1stについて
- プレーヤー体験の管理に注力する理由
- Players 1stの仕組み
- データから見るインサイト



Players 1st

- 2012年創業のデンマーク企業
- 拠点はオーフス(デンマーク)、フェニックス、ロンドン
- 従業員12人
- ゴルフにおけるプレイヤー体験の管理に注力

Players 1stについて

インサイトのソース

- **4つ**の基本的な調査
- **11か国**
- **1,500か所**のクラブ
- **150万人**のプレーヤーからのフィードバック



競技人口の拡大

1. 維持

- プレーヤー人口(一般)の減少
- 毎年メンバーの12%が減少。なぜか？
- プレーをやめたゴルファーの75%が26を超えるハンディキャップ
- ロイヤルティ=維持=利益

2. 勧誘

- 推奨者が成功の鍵
- ゴルファーの大多数が既存のゴルファーから直接勧誘
- ゴルファーによる推奨行動

3. 感情に訴求する前に事実を提示：戦略ベースの知識

4. 最も重要なことに注力：優先順位の決断

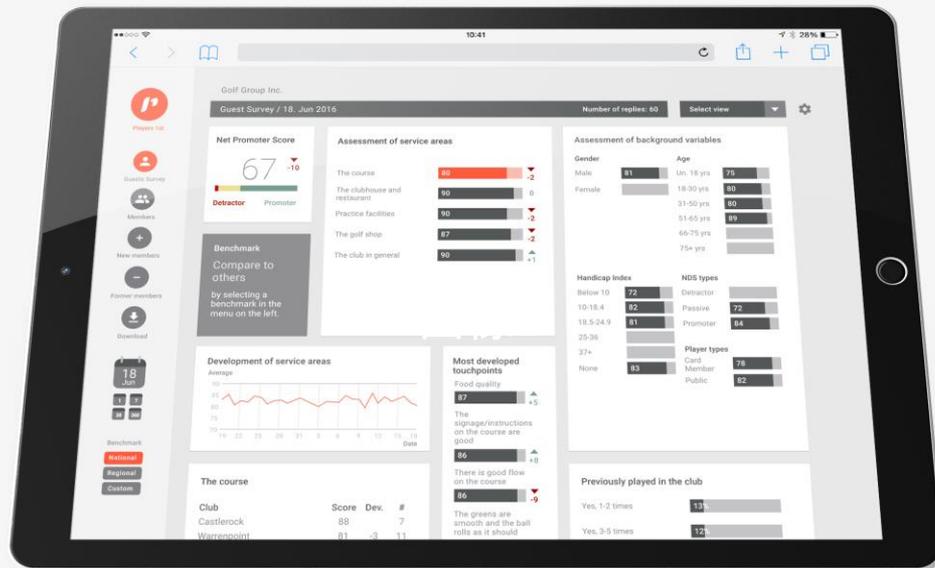
5. 行動の変化：クラブ内で行動を起こす方法



Players 1stについて

Players 1st

Players 1stは、ゴルフクラブ内でのプレーヤー体験についての詳細な情報を通してクラブの経営を改善するために作られた、オンラインベースのソリューションです



プレイヤー体験の 管理に注力する理由

ネットプロモータースコア (NPS)

NPSの計算は1つの質問に基づいています

今日ではNPSがあらゆる業界において最も重要な顧客の指標となっています

「この[会社/ブランド]を友達や同僚に勧めたいと思いますか？」

まったく思わない
そう思う



非常にそう思う
そう思う

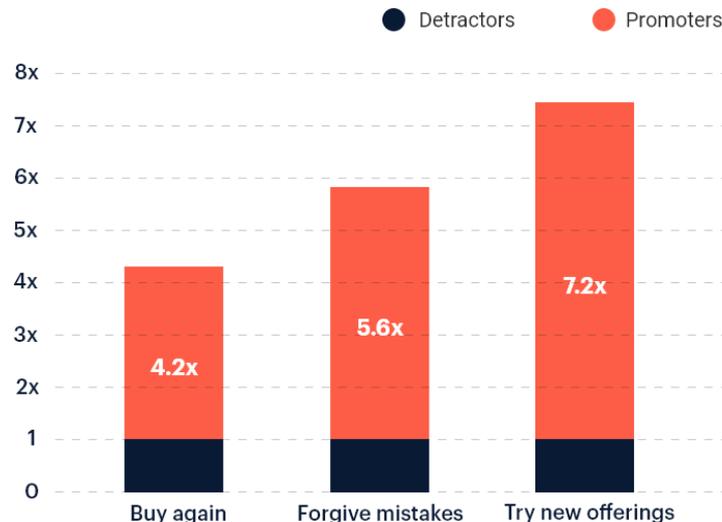


$$\text{NPS} = \text{😊} \% - \text{😡} \%$$

推奨者による勧誘

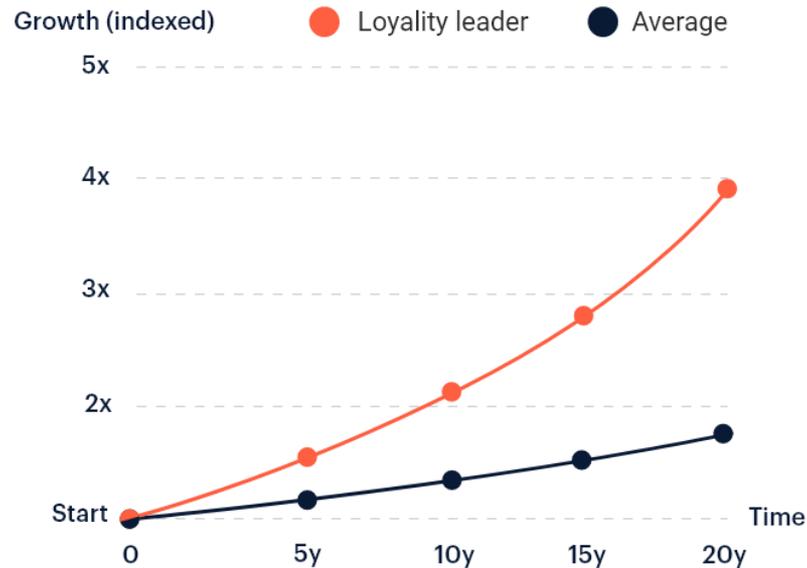
批判者と比較して 推奨者は:

- **4.2倍** 再購入する可能性が高い
- **5.6倍** 間違いがあっても会社を許す可能性が高い
- **7.2倍** 新製品を試す可能性が高い

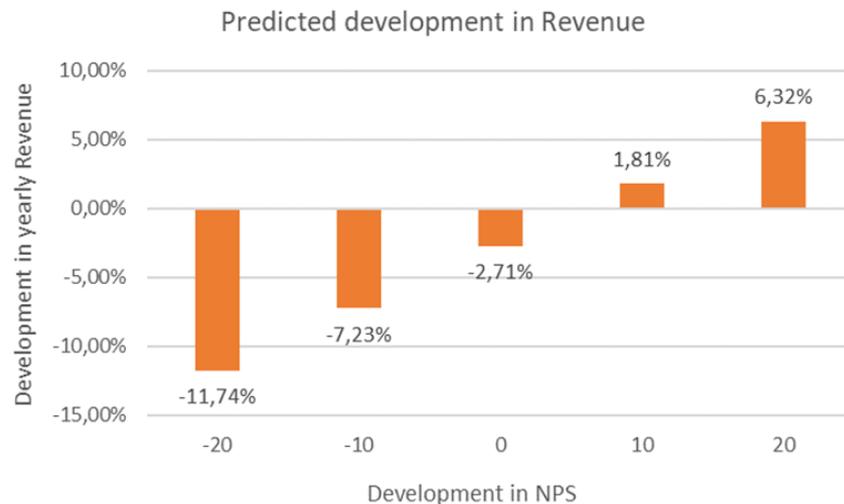
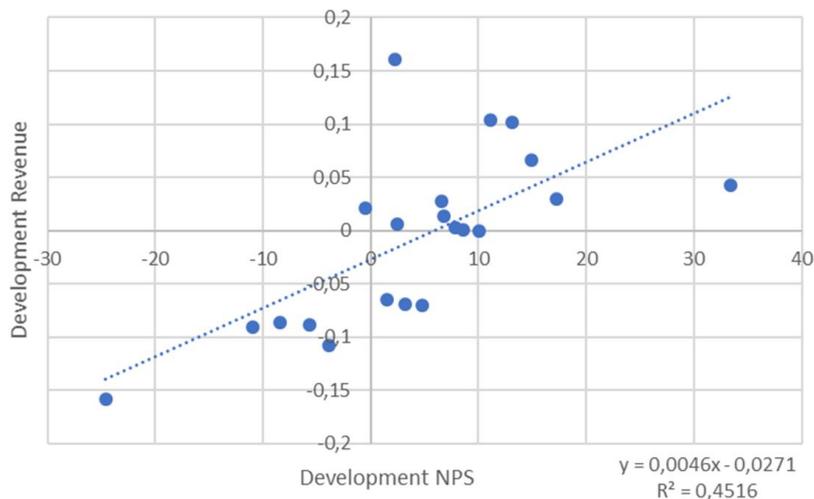


ターゲットとしての推奨者

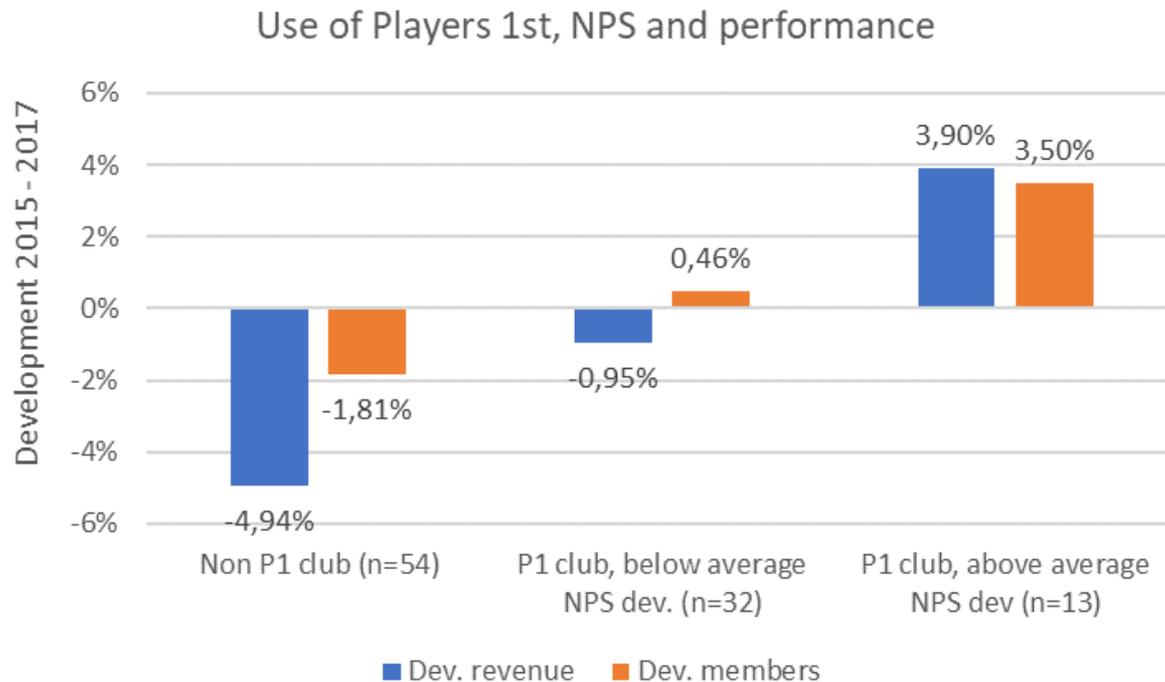
平均して、業界のネットプロモーターのリーダーは、**競合相手に比べ2倍以上**の成長を遂げています



フィンランドのケーススタディ



収益比較、NPSとPlayers 1st



Players 1stの仕組み

Players 1stの仕組み

体験からインサイトへ



ゴルフクラブのクラブ
メンバーまたはゲ
スト参加者



システムがアンケートを
自動送信



オンラインアンケートによるプレーヤー
の回答



結果はダッシュボードで分析
に利用可能

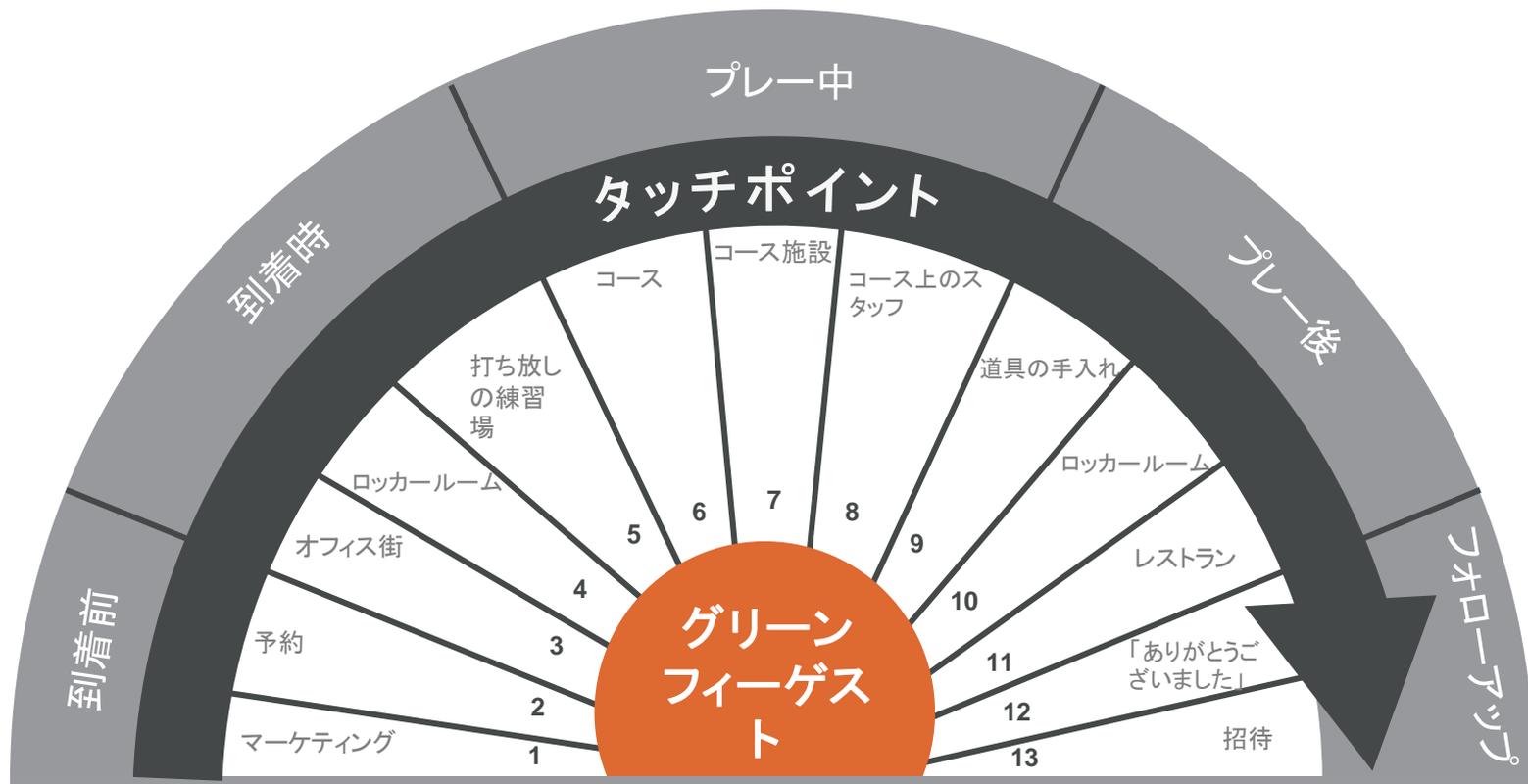
体験の向上

- 業務の中心に顧客の体験を設定
- すべてのタッチポイントの関連性を理解する重要性



Players 1stの仕組み

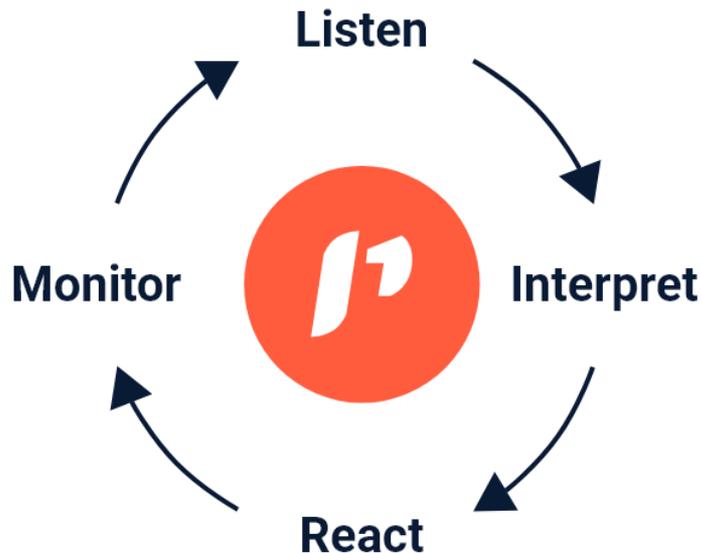
プレイヤーのジャーニー



クローズドループプロセス

洗練されたクローズドループプロセスとは

- サービスを向上し顧客離れを減らす
- 効率的な方法で顧客とスタッフの声に耳を傾ける
- 顧客のロイヤルティまたはロイヤルティの欠如の根本原因を深く理解する
- 戦術的および戦略的な意思決定を推進する
- 継続的に再評価し、再考し、対応可能にする

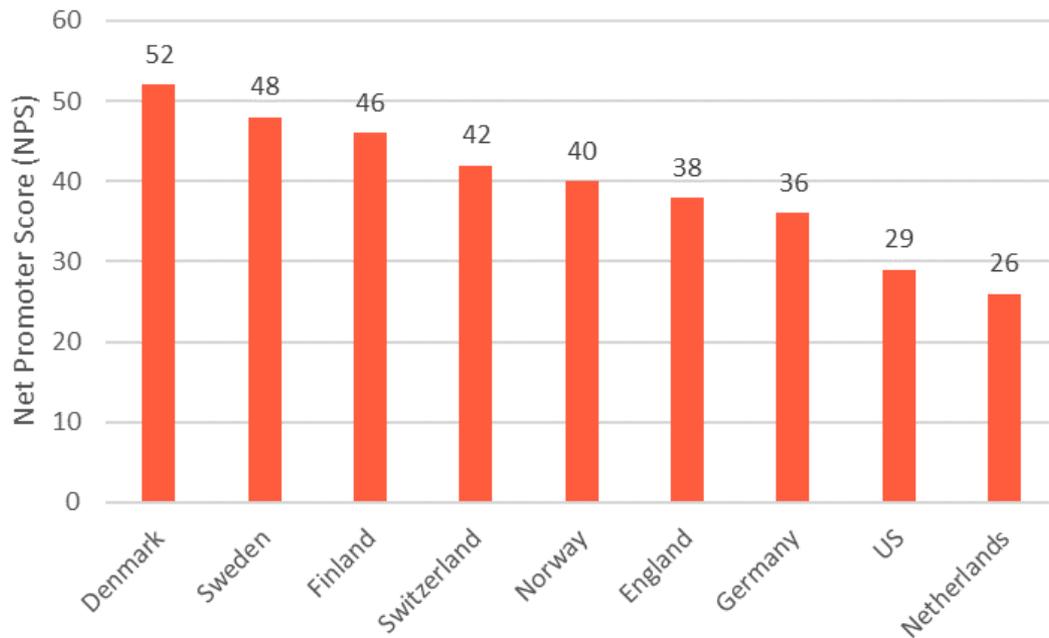


データに基づくアクション

データから見るインサイト

データから見るインサイト

各国のNPSメンバー



アンケート

クラブの総合的なサービスのうち最も重要な領域は何ですか？

1| コース

2| 雰囲気

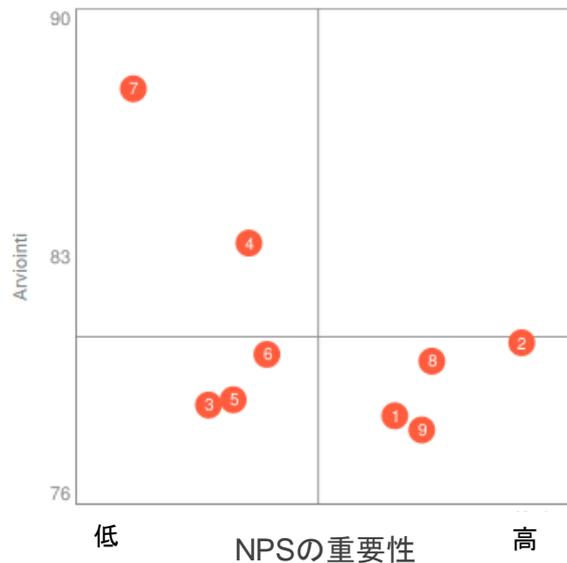
3| レストランとクラブハウス

4| 練習施設

5| 管理

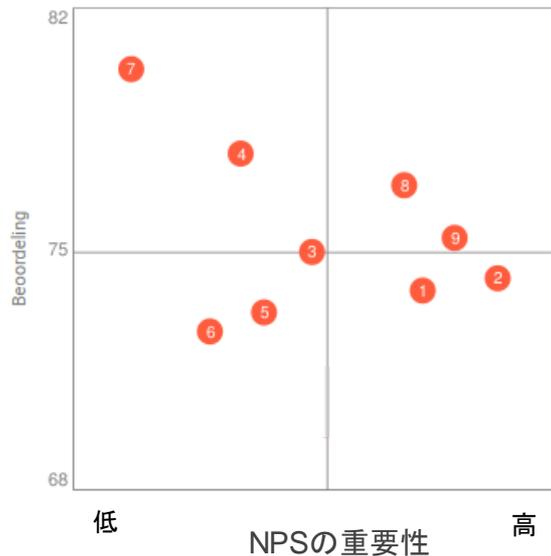
6| 価格と製品

優先順位マップ: プライベートクラブ(メンバー)



1. コース
2. 雰囲気
3. レストラン
4. クラブハウス
5. 練習施設
6. ゴルフショップ
7. 指導
8. 管理
9. 価格と製品

フィンランド(2018年)
n = 17,798



1. コース
2. 雰囲気
3. レストラン
4. クラブハウス
5. 練習施設
6. ゴルフショップ
7. 指導
8. 管理
9. 価格と製品

オランダ(2018年)
n = 19,558

メンバーにとって最も重要なタッチポイント

1. クラブの雰囲気が良い
2. メンバーの提案や新しいアイデアに管理サイドが耳を傾ける
3. クラブで交流する環境が整っている
4. 経営陣がしっかり仕事をしている
5. 他のクラブに比べて価格が手頃だ
6. 日々の管理がしっかりしている
7. 全体的にコースがよく整備されている
8. クラブのイベントが充実している

メンバーにとって最も重要なタッチポイント

クラブでの異なる2つのセグメント=2つの異なるクラブ戦略

セグメント1

1. 全体的にコースがよく整備されている
2. 経営陣がしっかり仕事をしている
3. メンバーの提案や新しいアイデアに管理サイドが耳を傾ける
4. コースに変化がありプレーを楽しめる
5. 日々の管理がしっかりしている
6. 他のクラブに比べて価格が手頃だ
7. フェアウェイの整備がすばらしい
8. 芝が滑らかでボールの転がりがいい

アンケート

左側のセグメントを重要視するプレーヤーグループを選んでください

- 1 | 30歳以下のプレーヤー
- 2 | 中レベル(18-24)のハンディキャップの女性
- 3 | 低レベル(10未満)のハンディキャップの男性
- 4 | 高レベル(25以上)のハンディキャップの女性
- 5 | 50歳以上のプレーヤー

メンバーにとって最も重要なタッチポイント

クラブでの異なる2つのセグメント=2つの異なるクラブ戦略

セグメント1

1. 全体的にコースがよく整備されている
2. 経営陣がしっかり仕事をしている
3. メンバーの提案や新しいアイデアに管理サイドが耳を傾ける
4. コースに変化がありプレーを楽しめる
5. 日々の管理がしっかりしている
6. 他のクラブに比べて価格が手頃だ
7. フェアウェイの整備がすばらしい
8. 芝が滑らかでボールの転がりがいい

アンケート

左側のセグメントを重要視するプレーヤーグループを選んでください

3 | 10未満のハンディキャップの男性

メンバーにとって最も重要なタッチポイント

クラブでの異なる2つのセグメント=2つの異なるクラブ戦略

セグメント2

1. クラブの雰囲気が良い
2. クラブで交流する環境が整っている
3. メンバーの提案や新しいアイデアに管理サイドが耳を傾ける
4. 他のクラブに比べて価格が手頃だ
5. クラブのイベントが充実している
6. 経営陣がしっかり仕事をしている
7. 日々の管理がしっかりしている
8. クラブの重要な問題や改善点が詳しく知らされていると感じる

アンケート

左側のセグメントを重要視するプレーヤーグループを選んでください

- 1 | 30歳以下のプレーヤー
- 2 | 中レベル(18-24)のハンディキャップの女性
- 3 | 低レベル(10未満)のハンディキャップの男性
- 4 | 高レベル(25以上)のハンディキャップの女性
- 5 | 50歳以上のプレーヤー

メンバーにとって最も重要なタッチポイント

クラブでの異なる2つのセグメント=2つの異なるクラブ戦略

セグメント2

1. クラブの雰囲気が良い
2. クラブで交流する環境が整っている
3. メンバーの提案や新しいアイデアに管理サイドが耳を傾ける
4. 他のクラブに比べて価格が手頃だ
5. クラブのイベントが充実している
6. 経営陣がしっかり仕事をしている
7. 日々の管理がしっかりしている
8. クラブの重要な問題や改善点が詳しく知らされていると感じる

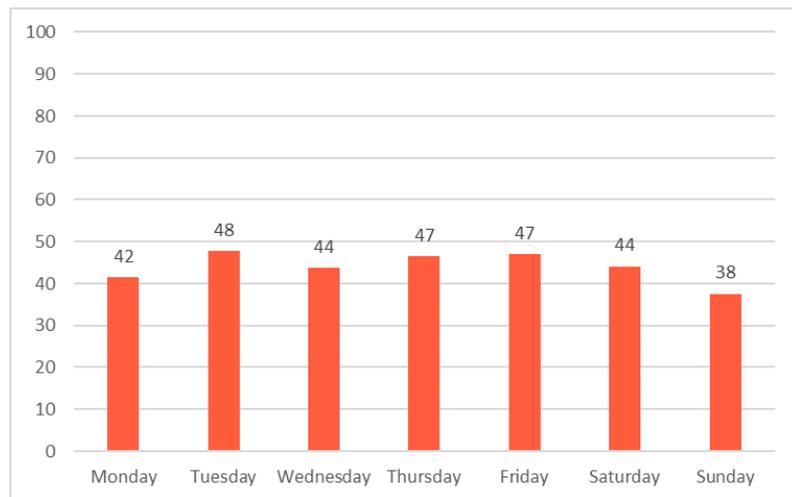
アンケート

左側のセグメントを重要視するプレーヤーグループを選んでください

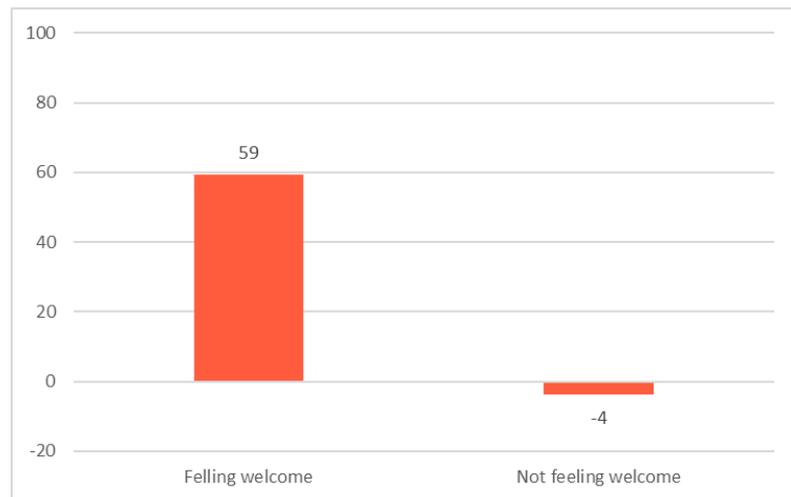
4 | 高レベル(25以上)のハンディキャップの女性

タッチポイントとNPSとの関係

曜日とNPS



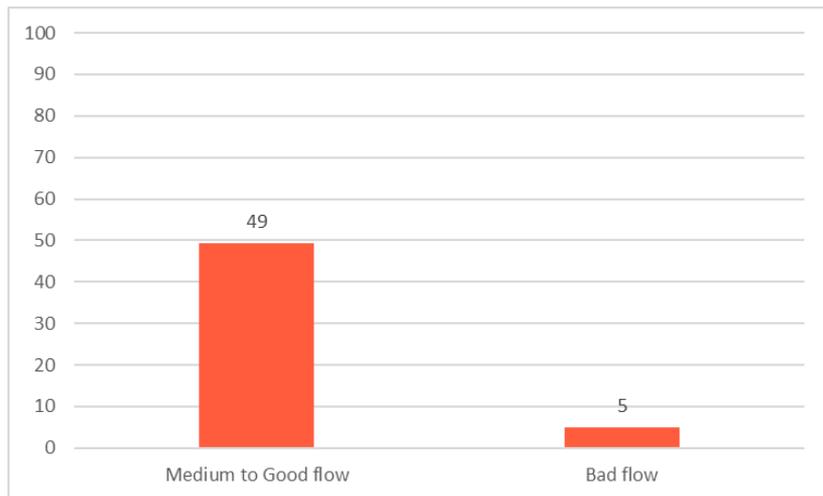
感情とNPS



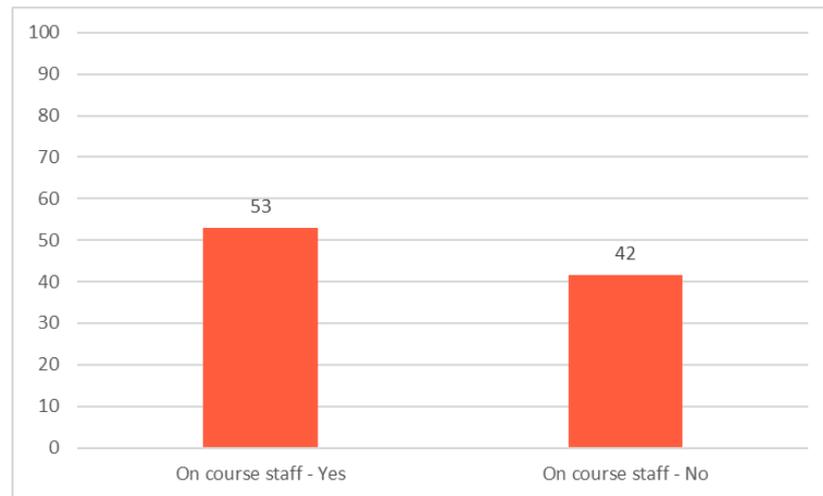
n = 73.061

タッチポイントとNPSとの関係

フローとNPS

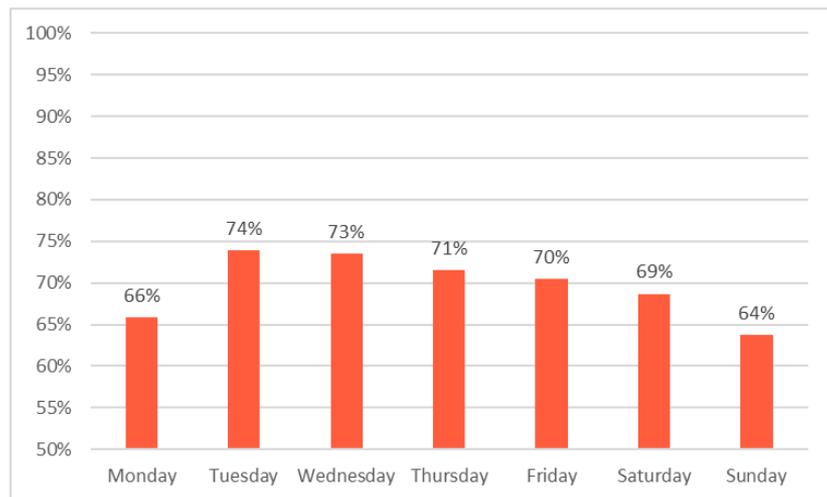


コース上のスタッフとNPS

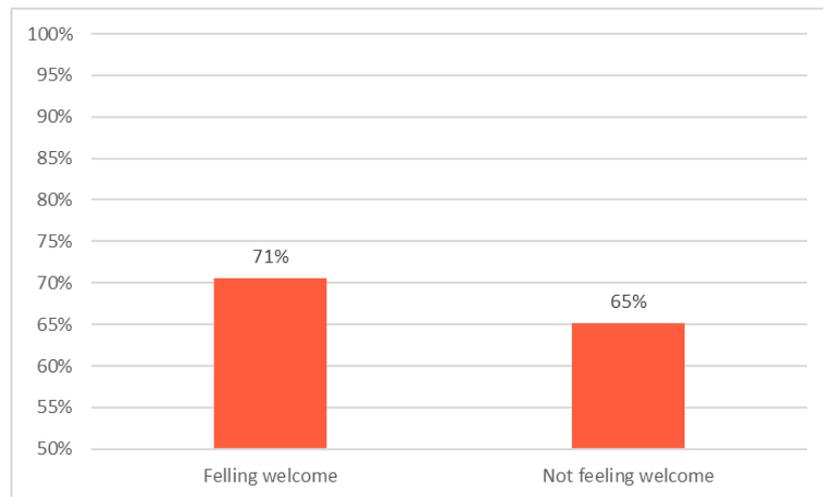


レストランを訪れる意欲への影響

曜日とレストランへの来店

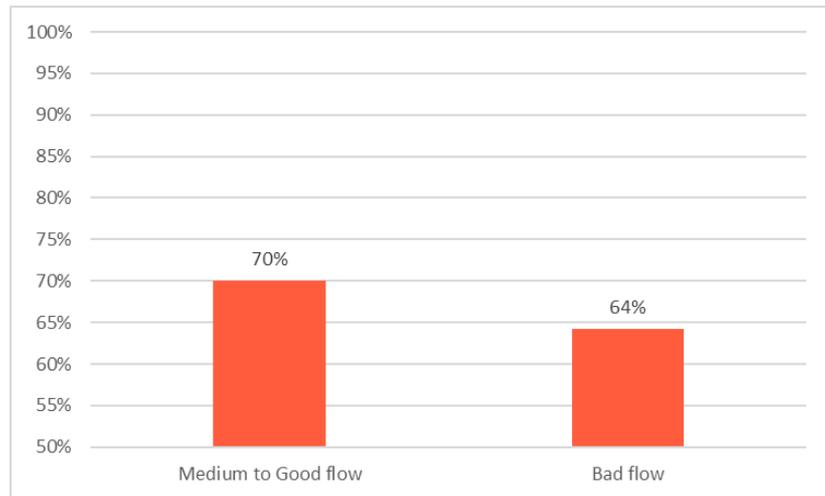


感情とレストランへの来店

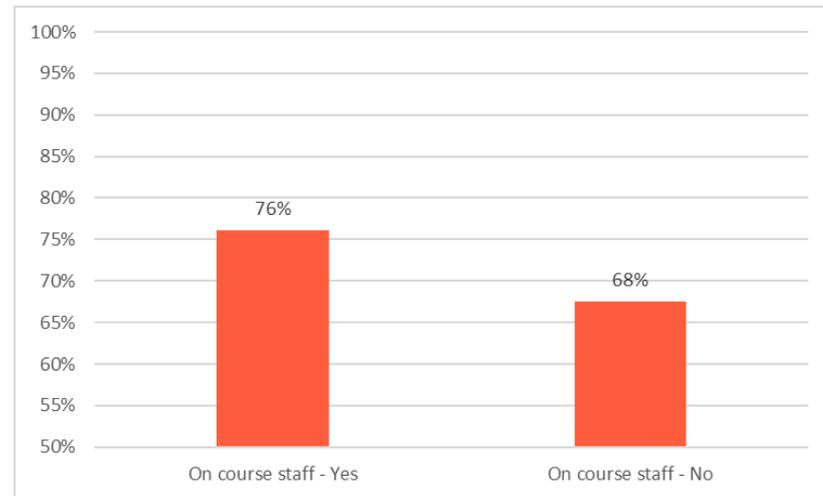


レストランを訪れる意欲への影響

フローとレストランへの来店



コース上のスタッフとレストランへの来店



データから見るインサイト

プレイヤーのジャーニー: タッチポイントの流れ

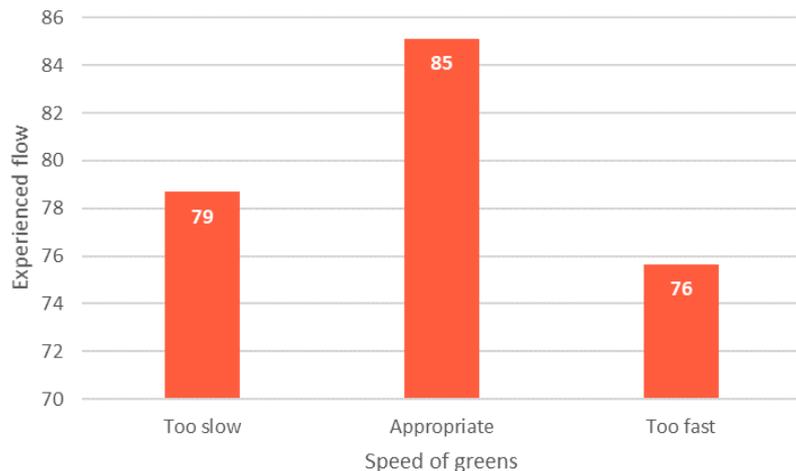


プレイヤーのジャーニー

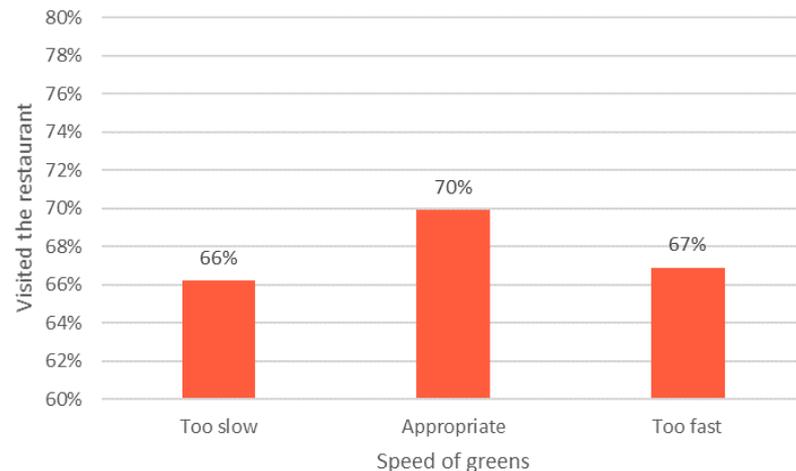
曜日	歓迎されていると感じる	フロー	コース上のスタッフに会った	レストランへ行った	NPS
水曜日				82 %	70
水曜日				64 %	-33
日曜日				74 %	66
日曜日				57 %	-26

最適化が不十分なため他のタッチポイントにマイナスの影響を与えているケース

グリーンとフローのスピード



グリーンのスピードとレストランへの来店



日本での試験プログラム

- 試験は今後数週間以内に開始
- 4～5クラブが参加
- 調査は日本で実施され、日本の状況に合わせて調整

お問い合わせ窓口

Players 1st(ヨーロッパ)

デンマーク、オーフスC

+45 72 288 288

Players1st.golf

 Players1st.golf

 @players_1st

 @players1st.golf

