Rappo 無料シート｜パーソナルジムのオーナー・トレーナー向け

# 退会サイン チェックシート

月曜の朝5分。お客様全員を、この3つだけで見る。

「今月で退会します」は、たいてい突然に感じます。でも記録をさかのぼると、**数週間前から小さなサインが出ていることが少なくありません。**予約アプリ・LINE・エクセルに散らばったサインを、週に一度、全員同じ目線で見てください。

## 1 見るのは、この3つだけ

### ① 当日キャンセル

**直近3週間で2回以上**

「急な仕事で」「体調が」の当日連絡。1回なら普通です。2回目からは、理由より回数を見ます。

### ② トレーニングの間隔

**いつもの2倍以上**

例：いつも4日おきの方が、9日あいた。その方の「いつも」と比べるのがポイントです。

### ③ LINEの返信・写真

**途切れた・短くなった**

食事の写真が止まった、返信がスタンプだけになった。会話の量の変化を見ます。

## 2 1つでも該当したら、その週のうちに

**月曜の朝**
全員をシートで確認（5分）

→

**該当したお客様**
担当トレーナーに共有

→

**その週のうちに**
担当から一言送る

## 3 送る一言の例

| | |
|---|---|
| 予約を一緒に | 「次の予約、一緒に決めませんか？ ご都合のいい曜日だけ教えてください。」 |
| 忙しそうな方へ | 「最近お忙しそうですね。来週、短い時間でも一緒に動きませんか？」 |
| 前回の続きを | 「前回のスクワット、フォームが安定していました。次はその続きをしましょう。」 |

## 4 気をつけること

### ×避けたいこと

- 「最近来ていませんね」と責める言い方
- 最初から割引や休会の案内をする
- オーナーが突然連絡する（まずは担当から）

### ○うまくいくこと

- 次の予約という「小さな約束」を一緒に決める
- 前回の記録や変化に触れる
- 返事がなくても、翌週もう一度見る

※ 基準は目安です。お客様の事情（出張・体調・家庭の予定など）に合わせて判断してください。お客様の情報は、ジムの規定に沿って管理してください。

# 退会サイン 週次チェック表

確認日 _____　確認者 _____

① 当日キャンセル：直近3週間で2回以上　② 間隔：いつもの2倍以上　③ LINE・写真：途切れた・短くなった

| お客様 | ①当日キャンセル | ②間隔 いつも → 今 | ③LINE・写真 | 該当数 | 担当トレーナー | 一言を送った日 | 反応・次の予約 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |
| | ☐ | → | ☐ | /3 | | / | |

記入例：①「2回」②「4日 → 9日」③「写真が止まった」→ 該当数「3」→ 担当から「次の予約、一緒に決めませんか？」