KEEP LISTENING AND LEARNING

傾聴して学習を

スコット・ミッチェル

私は、リゾートやプライベートクラブやパブリックコートなども含めて、我々の産業の様々な面に触れて仕事をしてきました。大学のコーチやUSTAの地域担当のコーチを務め、マーケティングや販売に関わる仕事もしてきましたし、自分でもテニスマネージメントの仕事をしています。

私にとって、これらの環境での経験が、よりよいコーチ、指導者、テニスプロフェッショナルになる上での糧となっています。私の状況は、多くのテニス指導者の状況とは違うと思うので、本当に恵まれてきていると思います。多くの偉大なコーチや、ディレクターや、マネージャーなどの先達たちと共に仕事をし、多くを学べたことも非常な幸運だったと思います。

テニスプロとして大成したければ、他に抜きん出ようとする姿勢を持ち、学習を怠らないことです。心を開き学習意欲を持ち続ければ、成功するでしょう。大学を卒業したばかりの若いプロや新人のプロは、ある一つのプログラムに固定して働くことが非常に多く見受けられます。例えば、アカデミーでトップジュニアだけに関わるといった具合です。これはこれですばらしい環境ですが、そう長く続けることではないでしょう。今から15〜20年後の自分を想像してみて、ずっとアカデミーのプレーヤーの指導だけをしているとしたらどうでしょうか。ヘッドプロフェッショナルやテニスディレクターの仕事に就きたいとしたら、そのための経験や資質が必要となりますね。これから述べる５項目は、私が成功するために役に立ったもので、皆さんにもきっと役に立つでしょう。

1. 多くの異なったプログラムを経験する

クラブやテニス施設の仕事には、大人やジュニアのプログラム、リーグやラウンドロビン、日替わりドリルなど、通常いくつかの異なったプログラムがあります。ディレクターに、あなたはできるだけ沢山の仕事に関わりたい意志を伝えましょう。プログラムの進め方や、どんな時間帯が良いのか、生徒が一番気にいるドリルはどんなものなのか等、できるだけ沢山の経験を積みましょう。一番良い方法は、飛び込んで積極的に手伝いをすることです。ラウンドロビンでは、レベルの違う人たちをどのように組み合わせたらよいかという実践的な知識が得られます。様々なやり方、プレーヤーの回し方、メンバーとの交流、楽しい雰囲気作りなど、全てが練習です。

初めての場所では、物事の進め方を学ぶようにしましょう。まず、しっかりと話を聞き、必要であればメモを取り、そのクラブのプログラムの進め方についての理解を深める

ようにします。後に、自分でプログラムを考えていく立場になったときに、役に立ちます。自分の思い通りに顧客の要望に応える調整力が身につきます。

2. 本や雑誌やウェブ

私がこの世界に入って間もない頃、デニス・バンダーミーアにこう言われました。「30ドルのテニスのドリルの本を買って、そこから何かをつかめたら、値段以上のものを得たことになる。」この言葉は、その後の私の仕事に非常に役に立っています。私は、本や雑誌の記事を読んだりウェブサーフィンをして様々な情報を吸収しています。自分の今後に役に立つと思うものは何でも読むようにしています。

他の人たちや施設ではどのようにしているのかの情報を得ることは大切なことです。我々の業界で最高の施設や人がどんなことをして成果を上げているのかを、私は知りたいし理解したいし、そして、それを自分のところにどう当てはめたら良いかを考えます。これは、指導法やプログラムに限らず、特別なイベントや用具等についても同じです。何か目新しいものを見つけたとき、どれが私のクラブやレッスンや会員の人たちの役に立つかを考えます。私は学び続けるために、常に「読む」ことを重要視してきています。

私は“TennisPro”と“Tennis View”と“Tennis”を定期的に読んでいます。これらの雑誌には、すばらしいヒントや情報が掲載されており、ほんの少しの時間を割くだけで知識が豊富になります。

インターネットも別の情報源です。非常に沢山のサイトに新しい情報が掲載されています。私は、tennisindustry.orgやtennisdrills.tvやusta.com等をよく閲覧します。エリートコーチからのヒントや、コートのメンテナンスの情報や、最新のトレーニング用具など盛りだくさんの情報が得られます。意欲次第で、様々な情報を得ることができます。今の自分の状況にもっとも合っている情報を得るようにしましょう。後で読み直したりするときのために、これはと思うサイトはブックマークしておくと良いでしょう。

3. 継続的な教育のコース

プロフェッショナル・ディベロップメント・コースでは、テニス指導者やマネージャーやディレクターとして必要な事柄についての新しい情報を得たり確認をしたりすることができます。施設運営管理やプロショップの運営やコンピューター技術等々、様々な内容が準備されています。PTRでは、年間を通じて様々なワークショップや会合を開いています。テニス界の著名なコーチたちからいろいろと学べる機会です。また、それぞれのコースを修了すると、MAPポイントというポイントを得られます。仕事を得るための面接の準備には時間がかかります。テニスという職業の様々な分野での経験や知識を持っていることを示せることは大切なことです。

4. ネットワーキング

私は、テニス界の仲間たちとのネットワークを作ることで、いろいろなことを楽しく学んできています。私のコーチとしての最初の数年は、サウスカロライナ州のバンダーミーア・テニスで過ごし、毎日最高の指導者を目の当たりにして最高の学習経験ができましたし、テニスに関する知識をえることへの情熱に目覚めました。私は、できる限り昔の同僚たちと連絡を取るようにしており、年間を通じてのいろいろな会合の席上で旧交を温めあったり、情報を交換したりしています。

PTRの国際テニスシンポジウムのような会合の場所はネットワーク作りには最適の場所です。毎年繰り返されるこういった場所では、他のコーチたちと意見交換をしたり、コート業者や用具メーカーの担当者と会ったり等ができます。シンポジウムは、私にとって新しい仲間と出会ったり、昔の友達と旧交を温めたりするすばらしい機会です。

5. ちょっとした気遣い

テニスプロの仕事はただテニスを教えるだけではありません。顧客に対するサービスがあるから、顧客は繰り返しレッスンを受けるのです。メアリーのバックハンドを治すことが最重要課題と考えがちですが、彼女がレッスンに来るのはあなたの指導を受けることよりも、あなたのカスタマーサービスを受けたいからくるのです。レッスンの間だけでなく、その前後でのちょっとした気遣いが彼女が毎週やってくる理由なのです。

この数年間、私のクラブのゼネラル・マネージャーから非常に多くのことを学びました。彼にはこう言われました。「我々のメンバーや彼らのお客様たちは、ここに来ているときに我々からどのようなことを言われたかは覚えていないけれども、どのような接遇を受けたかは覚えています。」これ以外にも、腑に落ちた言葉はたくさんあります。最近のことでは、非常に有名で他に抜きん出ている全国展開のレストランについてこう言いました。「そこで提供される食事ではなく、ドアを開けてくれたりオーダーを受けるときに目線を揃えるなどの顧客に対するちょっとした気遣いにお客は集まります。」

我々は、他との差別化をどこに求めるかを自問してみましょう。何をどのようにしたら良いでしょうか。それはプログラム等を充実させることかもしれませんが、多くの場合は、顧客にしっかりと覚えてもらえるような「ちょっとした気遣い」なのです。彼らがコートに来るたびに、自分には特に気を遣ってもらっていると思ってもらうにはどうしたらよいでしょうか。彼らの名前を呼んで挨拶をし、誕生日のお祝いの言葉をかけ、これから行く旅行について話しかけ、最近勝った試合についておめでとうの言葉をかけ、或いは、電話などで今後のレッスンやイベントの予定を知らせてあげるといったことをしてみましょう。2〜3週間ごとに時間を割いて、数ヶ月来ていない人たちに連絡し、コートやレッスンにきてもらうように電話をかけるなど、いろいろなちょっとした気遣いがあなたやクラブを最高のものにします。

あなたが新人のプロであれ、長年の経験があるプロであれ、指導のプロとして新しいことを学び成長を続けるのに遅すぎることは何もありません。

【筆者略歴】Scott Mitchell: PTRのｸﾘﾆｼｬﾝ&ﾃｽﾀｰ。ﾐｯｸｽﾀﾞﾌﾞﾙｽでは、全米一位の実績を持つ。全米で14ｸﾗﾌﾞが受賞したﾌﾟﾗﾁﾅｸﾗﾌﾞ・ｵﾌﾞ・ｱﾒﾘｶを受賞したﾉｰｽ・ｶﾛﾗｲﾅ州のｼｬｰﾛｯﾄｶﾝﾄﾘｰｸﾗﾌﾞのﾍｯﾄﾞﾌﾟﾛ。ｼﾞｮｰｼﾞｱ・ﾍﾟﾘﾒｰﾀｰ・ｶﾚｯｼﾞのｱｼｽﾀﾝﾄｺｰﾁ時代にはﾁｰﾑを4年連続でﾅｼｮﾅﾙ・ﾁｬﾝﾋﾟｵﾝに導く。2009年にはPTRの年間最優秀ｸﾘﾆｼｬﾝを受賞。Tennis View誌に寄稿する傍ら、ｳｪﾌﾞｻｲﾄや他の雑誌にも記事を寄せている。USTA北ｶﾘﾌｫﾙﾆｱのTennis Grand Standというﾗｼﾞｵ放送に出演予定で、現在はﾃﾆｽのDVDをまとめている。様々なﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ活動を行ってきており、FACEBOOKでのﾋﾞﾃﾞｵやｺﾒﾝﾄには2,000名以上のﾌｫﾛﾜｰがいる。

【翻訳・監修】 **鈴木眞一**： ｱﾄﾞ・ｲﾝ桜ﾃﾆｽｽｸｰﾙ(柏市)代表 / PTRﾏｽﾀｰﾌﾟﾛﾌｪｯｼｮﾅﾙ (2008) / ｲﾝﾀｰﾅｼｮﾅﾙ・ﾃｽﾀｰ & ｸﾘﾆｼｬﾝ / PTRﾌﾟﾛﾌｪｯｼｮﾅﾙ・ｵﾌﾞ・ｻﾞ・ｲﾔｰ (2001) / JPTRﾌﾟﾛ・ｵﾌﾞ・ｻﾞ・ｲﾔｰ (1986)

“Keep Listening and Learning”
: Scott Mitchell
TennisPro Jul./Aug., 2010