

# 品質方針

## 【企業理念】

株式会社 パシフィックは、スポーツクラブの運営を通じて、以下を推進します。

【われわれの使命】 ～ 地域の明日を元気にする ～

- 子供たちの自信を引き出し、主体性を育む指導をする  
そして、将来自分自身の夢をかなえる力を持った子供たちを多く輩出すること
- 中高齢者の所属の要求や承認の要求を満たせる居心地の良い場を提供する  
そして地域の健康づくり、生きがいがづくりに欠かせない場となること
- 地域密着から地域創生。地域に必要な存在でありつづけること

## 【重点課題】 中長期的に目指すべき姿

1. お客様の期待を超えるスポーツクラブとなる  
お客様が本当に望んでいるニーズやウォンツは何かを常に探り、スタッフ全員で考え、行動に起こすことによって、お客様の期待を超えるスポーツクラブを目指します。
2. 地域の健康寿命を延ばし、医療費削減に貢献する  
健康寿命と平均寿命の差、いわゆる「不健康な時期」は男性で約9年、女性においては約13年にもなります。これらの時間を短くするためには、運動や仲間づくり、目標を持つなどの「生きがい」を見つけなければなりません。そのための場所にパシフィックはなります。
3. インストラクター、スタッフの社会的地位を向上させる  
我々が日々働いているスポーツクラブは、単に運動をするだけの場所ではありません。常に笑顔があふれ、楽しい会話が弾み、仲間が増えていく場所です。  
もっとお客様を楽しませることはできないか。もっと子供たちのやる気を伸ばすことはできないか。前向きに主体性を持って働くことで自分自身を成長させ、地域からの信頼を得られる仕事をします。

## 【取組み事項】

1. 顧客満足の向上を目指し、サービス品質マネジメントシステムの実現とその有効性を継続的に点検し、顧客の期待に応える魅力あるスポーツクラブとしてのサービスを提供する。
2. 品質方針と整合した目標を設定し、その見直しを含めた目標管理の仕組みを作る。
3. 顧客からの信頼を確保する上で、全員参加で本マネジメントシステムの要求事項を満たすことが重要であるとの認識を社内に徹底する。
4. 本サービス品質マネジメントシステムの継続的な改善を推進する。
5. リスクマネジメントを考慮した安心・安全なスポーツクラブを目指す取組みを実施する。
6. 顧客に対するサービス品質だけではなく、社内の業務品質と従業員満足度の向上を推進する。

2020年8月1日  
株式会社 パシフィック