

COVID-19 จุดเปลี่ยนสำคัญของธุรกิจออกกำลังกาย?

16 เมษายน 2020

ในขณะที่รัฐบาลพยายามจำกัดการแพร่กระจายของ COVID-19 ยิม ฟิตเนสและสตูดิโอออกกำลังกาย ก็เป็นหนึ่งในกลุ่มธุรกิจที่ต้องปิดให้บริการชั่วคราวเพื่อรองรับนโยบายเพิ่มระยะห่างทางสังคม โดยฟิตเนสหลายแห่งได้ปรับตัวผ่านการนำเสนอคลาสออกกำลังกายออนไลน์ที่สมาชิกสามารถเล่นตามที่บ้านได้ การเทรนส่วนตัวผ่าน video call หรือการให้สมาชิกเลือกเวลาเพื่อให้เทรนเนอร์ไปสอนที่บ้านได้ เป็นต้น นอกจากนี้ ฟิตเนสและสตูดิโอต่าง ๆ ยังพักการเรียกเก็บค่าสมาชิกหรือยืดเวลาการเป็นสมาชิกเพื่อรักษารฐานลูกค้าไว้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อโมเดลธุรกิจที่ต้องพึ่งพาค่าสมาชิกรายเดือนจากเมมเบอร์ หรือรายได้จากสมาชิกใหม่ที่เข้ามาเป็นระยะ

ในขณะที่เดียวกัน ธุรกิจฟิตเนสก็กำลังถูก disrupt จากเทคโนโลยีที่ช่วยให้คนออกกำลังกายที่บ้านได้ หนึ่งในบริษัท ที่มีชื่อเสียงที่สุดก็คือ Peloton ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้สมาชิก stream คลาสต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกออกกำลังกายในบ้านและยังจำหน่ายจักรยานและลู่วิ่ง ที่มีจอสัมผัสและลำโพงขนาดใหญ่ที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้สมาชิกรู้สึกเหมือนได้เข้าไปอยู่ในคลาสกับผู้สอนจริง ๆ โดยจักรยานมีราคาเริ่มต้นอยู่ที่ 2,245 ดอลลาร์สหรัฐ แต่ลูกค้าสามารถผ่อนได้ในราคา 58 ดอลลาร์สหรัฐ ต่อเดือนได้ถึง 39 เดือน สำหรับคนที่ไม่อยากลงทุนซื้อจักรยานหรือลู่วิ่งก็สามารถโหลดแอปพลิเคชันมาเล่นคลาสต่าง ๆ ได้ด้วยราคาเพียง 12.99 ดอลลาร์สหรัฐ ต่อเดือน ซึ่งถูกกว่าราคาสมาชิกรายเดือนของฟิตเนสหลายแห่ง นอกจากนี้ Peloton ยังใช้ครูที่มีชื่อเสียงในการสอนคลาสต่าง ๆ และยังมีดาราเป็นสมาชิกหลายคนทำให้สมาชิกที่เล่นอยู่ที่บ้านสามารถรู้สึกว่าได้ออกกำลังกายไปพร้อม ๆ กับคนดังอีกด้วย อีกหนึ่ง startup ที่ใช้เทคโนโลยีมาสร้างประสบการณ์ออกกำลังกายที่บ้าน คือบริษัท Mirror ที่ขายเทคโนโลยีจอร์จจกที่มีกล้องและลำโพงในตัว เมื่อเปิดจะแสดงคลาสและผู้สอนเพื่อให้สมาชิกเล่นตามได้แบบอินเทอร์แอคทีฟที่ผู้สอนสามารถกระตุ้นและให้กำลังใจสมาชิกได้ขณะเล่นผ่านเทคโนโลยี motion sensor และเมื่อปิดจอก็จะกลายเป็นกระจกเต็มตัว โดยเทคโนโลยีจอร์จจกของ Mirror มีราคา 1,495 ดอลลาร์สหรัฐ และมีค่าสมาชิก 39 ดอลลาร์สหรัฐ ต่อเดือน

ยังไม่ชัดเจนว่าผู้คนจะกลับไปออกกำลังกายตามปกติได้เร็วแค่ไหนเมื่อฟิตเนสและสตูดิโอออกกำลังกายต่าง ๆ เริ่มกลับมาเปิดใหม่ หรือว่าพฤติกรรมผู้บริโภคจะเปลี่ยนไปโดยสิ้นเชิง เมื่อผู้บริโภคลงทุนในอุปกรณ์และปรับการออกกำลังกายเพื่อให้สอดคล้องกับอุปกรณ์ที่มีอยู่ที่บ้านแล้ว ผู้บริโภคเหล่านี้ก็มีโอกาสที่จะยกเลิกสมาชิกฟิตเนสไป โดยเฉพาะคนที่ลงทุนในอุปกรณ์ราคาสูง เช่น จักรยาน ลู่วิ่ง หรือชุดอุปกรณ์ยกน้ำหนัก เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ที่ไปฟิตเนสเพื่อพบปะผู้คนใหม่ ๆ หรือเพื่อสร้างสังคม สามารถ join community ใน platform ต่าง ๆ ได้

เมื่อสถานการณ์ COVID-19 ลึกลับที่สุด เป็นไปได้ว่า ฟิตเนสและสตูดิโอออกกำลังกายจะยังคงได้รับผลกระทบยาวนาน แม้ว่าการ lock down จะจบลงไปแล้วก็ตาม เนื่องจากสมาชิกบางกลุ่มอาจยังกังวลที่จะกลับไปใช้บริการตามปกติ อีกทั้งการหาสมาชิกใหม่ยากขึ้นด้วยภาวะเศรษฐกิจ หรือการที่สมาชิกสามารถออกกำลังกายที่บ้านได้ระหว่าง lock down ทำให้มีแนวโน้มยกเลิกการเป็นสมาชิกรวมถึงฟิตเนสต้องมีการเพิ่มการรักษาความสะอาดที่มากขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่สมาชิก ซึ่งหมายถึงการบริหารจัดการที่สูงขึ้นด้วย นอกจากนี้ ฟิตเนสยังมีโอกาสที่จะได้รับส่วนแบ่งรายได้จากการจ้างเทรนเนอร์ที่ลดลง เพราะเทรนเนอร์หลายคนมีการปรับตัวโดยการไปสอนตามบ้านเพื่อหารายได้เสริมในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ซึ่งการสอนส่วนตัวตามบ้านจะทำให้ลูกค้าจ่ายเงินน้อยกว่า และเทรนเนอร์ได้เงินมากกว่าเพราะไม่ต้องแบ่งเปอร์เซ็นต์ให้กับฟิตเนส

ไอโอซีเสนอคำแนะนำ 4 ข้อสำหรับผู้ประกอบการฟิตเนสเมื่อต้องปรับตัวในช่วง lock down และเว้นระยะห่างทางสังคม ดังนี้

1. เพิ่มบริการเช่าหรือยืมอุปกรณ์ออกกำลังกาย สำหรับการออกกำลังกายที่บ้านของสมาชิก เพื่อให้ลูกค้าไม่ต้องลงทุนซื้ออุปกรณ์เอง โดยเป็นบริการเพิ่มเติมนอกเหนือคลาสและการสอนส่วนตัวออนไลน์ในช่วงที่ฟิตเนสยังต้องปิดตัวอยู่ เช่น crossfit ยิมที่สก็อตแลนด์ อนุญาตให้สมาชิกยืมอุปกรณ์ไปเล่นที่บ้านได้แม้แต่เครื่องกรรเชียงบก

2. ออกมาตรการสร้างระยะห่างโดยการจำกัดจำนวนสมาชิก, เทรนเนอร์ในพื้นที่ และลดจำนวนคนเข้าในแต่ละคลาส เมื่อกลับมาเปิดให้บริการในระยะแรก โดยฟิตเนสในจีนที่เพิ่งเริ่มเปิดกลับมาในระยะแรกก็จำกัดจำนวนสมาชิกที่เข้าได้ครั้งละไม่เกิน 3 ชั่วโมงโดยสมาชิกต้องจองเวลาใช้ไว้ก่อน

3. จัดทำเกณฑ์ในการขยายเวลาพักการเรียกเก็บค่าสมาชิกหรือยืดเวลาการเป็นสมาชิกให้แก่ลูกค้าบางกลุ่มที่อาจจะยังกังวลที่จะกลับไปใช้บริการตามปกติ โดยอาจจะพิจารณาจากกลุ่มลูกค้าที่มีความเสี่ยงสูงก่อน เช่น ผู้สูงอายุและผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ เป็นต้น

4. สื่อสารกับลูกค้าด้านมาตรการเว้นระยะห่างและรักษาความสะอาดอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนอบรมและกำชับพนักงานด้านสุขอนามัยอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้เมื่อฟิตเนสและสตูดิโอต่าง ๆ สามารถกลับมาเปิดให้บริการได้แล้ว ทั้งสมาชิก เทรนเนอร์ และเจ้าของธุรกิจล้วนอยากกลับไปใช้ชีวิตตามปกติ อย่างไรก็ตาม ยังต้องเฝ้าระวังเป็นพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดการติดเชื้อระลอกใหม่ที่อาจจะส่งผลให้รัฐบาลต้องใช้นโยบายปิดธุรกิจอีกครั้ง นอกจากนี้ ผู้ประกอบการจะต้องจับตาดูเทรนด์เทคโนโลยีและเทรนด์การเปลี่ยนไปใช้การออกกำลังกายออนไลน์เพื่อนำเสนอตัวเลือกใหม่ ๆ ให้แก่สมาชิก เช่น นำเสนอคลาสออนไลน์สำหรับคลาสที่เป็นที่นิยมเพื่อให้สมาชิกสามารถเล่นเองที่บ้านหรือเล่นที่สาขาอื่นได้ นำเทคโนโลยีการออกกำลังกายใหม่ ๆ มาให้สมาชิกลองใช้ หรือแม้กระทั่งสมัครเป็นผู้แทนจำหน่ายเทคโนโลยีและนำเสนอคลาสที่ปรับให้เข้ากับลูกค้าคนไทย สุดท้ายผู้ประกอบการธุรกิจควรพิจารณาโมเดลธุรกิจที่ผสมผสานการออกกำลังกายทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ให้ยืดหยุ่นต่อความต้องการและพฤติกรรมกรรมการออกกำลังกายของสมาชิก

บทวิเคราะห์จาก... <https://www.scbeic.com/th/detail/product/6769>

ผู้เขียนบทวิเคราะห์ : พิมใจ ฮุนตระกูล
นักวิเคราะห์อาวุโส
ธนาคารไทยพาณิชย์ (จำกัด) มหาชน
EIC Online: www.scbeic.com
Line : @scbeic

