

退会防止モデル

退会防止はあらゆるクラブにとって重要な問題です。クラブが現存会員の退会を防止できず、また新会員を入会させ、その退会を防止することができなければ、クラブは存続することができません。良好な会員保持率を保つためには、クラブは退会防止について理解し、それを測る手段を持つ必要があります。第2ページにある退会防止モデルは、クラブや地区が、退会防止における現在の強みと弱みを見定めるために利用することができます。

このモデルは、一定の期間におけるクラブの会員動向を調べることによって、会員保持の様子を表すものです。毎年の入会数や退会数を単に見比べる代わりに、このモデルは、会員の入会や退会がいかに関員の純増や純減に影響を与えているかの全体像を把握するための枠組みとなります。この全体像は、退会数や入会数の動的な状況を明らかにすることによって、クラブ内で起こっている甚大な会員の入れ替わりを示唆しています。

長期的かつ意味ある全体像を把握するために、クラブが3年～5年にわたる状況を研究するこのモデルを活用することをお勧めいたします。3年未満の状況を調べるだけでは、一貫した会員傾向を見定めるための十分な統計データを得ることができません。また、1度に5年以上の研究をすることは、環境要因があまりに多いため、クラブの退会防止に関する明確な結論を導き出すことが困難になります。モデルの活用の際に3～5年という年数枠を設定することにより、クラブは、より的確に新会員の維持状況を特定することができます。

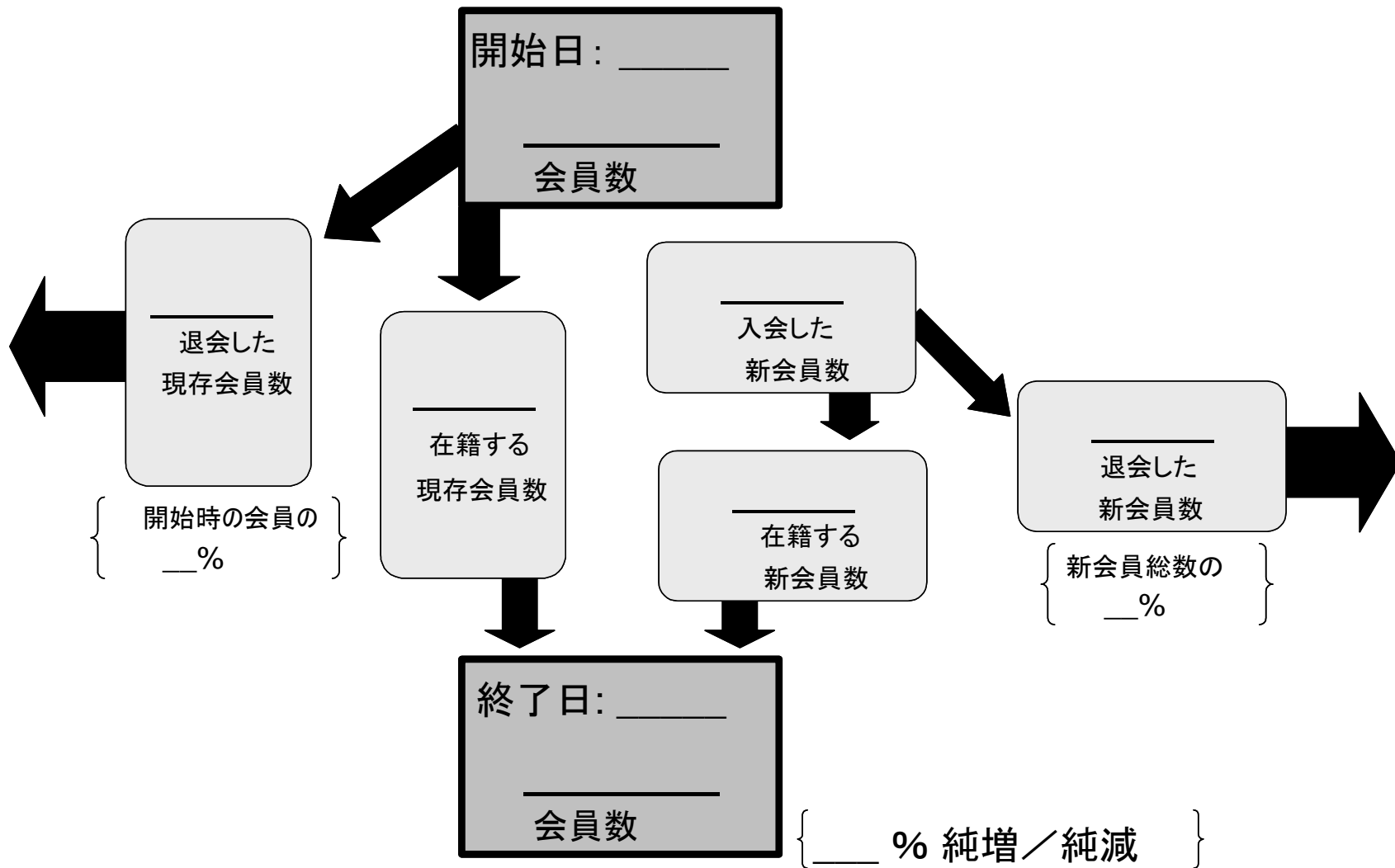
クラブの会員記録に、各会員の入会日と退会日が記録されている場合には、クラブのモデルを作成するために第3ページの説明に従ってください。

このモデルの使用に必要なすべての会員記録を現在クラブが備えていない場合には、クラブのモデルを作成するために第4～6ページにある説明に従ってください。

見本データを用いて完成したモデルの見本は、第7ページをご覧ください。

モデルを完成させたら、クラブの諸数値の解釈方法に関する考察(第8～10ページ)をご参照ください。

退会防止モデル



クラブの退会防止モデルを作成する (完全な会員記録を保持しているクラブ用)

1) 退会防止モデルの最上部の欄に「**開始日**」を、最下部の欄に「**終了日**」を記入することにより、調査の実施期間を設定します(推奨されている期間は3年から5年です)。

2) 「**開始日**」の欄に、同日付のクラブの正会員数を記入します。

3) 「**終了日**」の欄に、同日付のクラブの正会員数を記入します。

4) 以下の方法で「**__% 純増／純減**」を算出します。
$$\frac{(\text{終了日の会員数} - \text{開始日の会員数}) \times 100}{\text{開始日の会員数}} = \text{__\% 純増／純減}$$

5a) 「**退会した現存会員**」の欄に、開始日に正会員だったが終了日までに退会した会員の数を記入します。

5b) 以下の方法で「**開始時の会員の__%**」を算出します。
$$\frac{\text{退会した現存会員数} \times 100}{\text{開始日の会員数}} = \text{開始時の会員の__\%}$$

6) 以下の方法で、「**在籍する現存会員**」の数を算出します。
$$\text{開始日の会員数} - \text{退会した現存会員} = \text{在籍する現存会員}$$

7) 「**入会した新会員**」の欄に、開始日から終了日までに入会した新会員の数を記入します。

8a) 「**退会した新会員**」の欄に、終了日までに退会した新会員の数を記入します。

8b) 以下の方法で「**新会員総数の__%**」を算出します。
$$\frac{\text{退会した新会員数} \times 100}{\text{入会した新会員}} = \text{新会員総数の__\%}$$

9) 以下の方法で「**在籍する新会員**」を算出します。
$$\text{入会した新会員} - \text{退会した新会員} = \text{在籍する新会員}$$

役立つ定義

現存会員
開始日においてクラブに在籍している正会員

新会員
開始日から終了日までに入会した会員

注:「**終了日**」会員数は、「**在籍する現存会員**」の数と「**在籍する新会員**」の数の和と等しくなるべきです。

クラブの退会防止モデルを作成する (完全な会員記録を保持していない／会員記録がないクラブ用)

注:この分析は、マイクロソフト・エクセルに関する知識が豊富な方が行うことを強くお奨めします。

クラブの会員情報を入手する

- 1) クラブ会長もしくはクラブ会長に、RI ウェブサイトの**会員アクセスページ**にログインしてもらいます。
クラブ会長／クラブ幹事が未登録の場合:会員アクセスページに登録するには、ロータリーの日本語ウェブサイト(<http://www.rotary.org/languages/japanese/index.html>)に行き、右上の「会員アクセスページ」をクリックします。会員アクセスページが表示されたら、「**今すぐ、ご登録ください**」の上をクリックし、その後、地区番号、会員 ID 番号、E メールアドレスを該当する欄に入力します。

会員アクセスページに関する問題は、クラブ・地区管理担当職員(日本事務局奉仕室職員)までご報告ください。貴クラブを担当する職員を探すには、
<http://www.rotary.org/applications/CDAreps/japanese/index.html> をご利用ください。

- 2) 現在のクラブ会員の一覧を見るには、左側ツールバーにある「**会員データの更新**」をクリックします。
- 3) 「**次の方々は、正会員です**」という文の左側にカーソルを持っていきます。クリックし、ページの右下いっぱいまでドラッグダウンし、全列のすべての記録が含まれるよう範囲を選択します。
- 4) 選択した情報をクリップボードにコピーします。
- 5) 新規のマイクロソフト・エクセルのワークシートを開きます。
- 6) 会員アクセスページから選択した情報を、この新規のシートに貼り付けます。
注:すべての情報を見るために、列の幅を変更することができます。
- 7) 「**承認済み**」と「**会員種類**」の列の間に空欄の列を挿入します。
- 8) 会員アクセスページに戻り、「**退会会員**」(「表示」の隣)をクリックして、元クラブ会員の一覧を見ます。
- 9) 「**次の方々は、退会会員です**」という文の左側にカーソルを持っていきます。クリックし、ページの右下いっぱいまでドラッグダウンし、全列のすべての記録が含まれるよう範囲を選択します。
- 10) 選択した情報をクリップボードにコピーします。
- 11) エクセルのワークシートに戻り、既に貼り付けてある正会員情報の下に、会員アクセスページから選択した退会会員情報を貼り付けます。
注:正会員データと並列させるために、退会会員の情報を、正会員情報の右側(2列ほど空ける)に貼り付ける必要がある場合もあります。

- 12) 「**次の方々は、正会員です**」(リストの最上部)が含まれる行と、「**次の方々は、退会会員です**」(リストの中央部)が含まれる行を削除します。次に、正会員と退会会員の情報の間にある各列のタイトルを削除します。以上の結果、1つの長い会員リストが出来上がります。
- 13) 列 A、B、C(「**表示**」「**終結**」「**編集**」の部分)を削除します。見やすくするために、ページの網掛けを外します。

情報を確認する

あなたのリストには、同じ会員が重複して入力されている場合もあります。これらの重複データが起こる原因は、会員アクセスページの確認ページの更新の遅延、ファックスや郵便による新会員の報告、データ入力ミスなど、さまざまです。現行のデータベースの制約により、重複データをシステムから削除することはできません。しかし、貴クラブの重複データは、例えば名前の列で重複を確認することによって、発見することができます。分析を始める前に、**会員リストから重複会員データを必ずすべて削除**してください。

時に、RI データサービス担当職員は、郵便やファックスで送られてきた会員データ書式に記載された手書きの文字を判読するのが困難なことがあります。その結果、会員が誤ったクラブに入力されてしまう場合があります。システムの制約により、このような誤った入力は、システムから削除することができません。しかし、誤ってクラブに追加入力された会員は、その在籍期間がマイナスまたはゼロとなっていますので、それらを貴クラブのデータから削除することができます。分析を始める前に、各会員の入会日と退会日を比較し、**退会日が入会日より前になっている入力データを削除**してください。

正確であることを確認するために、残りのクラブ・データを注意深く見てください。不正確なデータを見つけた場合には、退会防止モデルを作成する前に訂正を加えるために、RI 世界本部のデータ・サービス担当課までご連絡ください(Eメール: datacorrections@rotaryintl.org、電話: +1 847-866-3000)

退会防止モデルを作成する

- 1) 退会防止モデルの最上部の欄に「**開始日**」を、最下部の欄に「**終了日**」を記入することにより、調査の実施期間を設定します(推奨されている期間は3年から5年です)。
- 2) 「**承認済み**」(入会日に相当)の列を優先して、クラブ会員リストを並べ替えます。並べ替える前に、すべての情報が選択されていることを確認してください(これを誤ると、データの配置が崩れます)。

役立つ定義

現存会員

開始日においてクラブに在籍している正会員

新会員

開始日から終了日までに入会した会員

- 3) 「**開始日**」におけるクラブの会員数を判断するには、開始日より前に承認された(入会した)会員を特定します。このグループの中から、現在も在籍中の会員と、開始日より後に退会した会員の数を数えます。この数字を「**開始日**」の欄に記入します。

4a) 「**退会した現存会員**」の数を特定するには、リスト上で、開始日に在籍していた会員の中から、終了日までに退会した会員の数を数えます。この数字を「**退会した現存会員**」の欄に記入します。

4b) 以下の方法で「**開始時の会員の__%**」を算出します。

$$\frac{\text{退会した既存会員数} \times 100}{\text{開始日の会員数}} = \text{開始時の会員の}_ \%$$

5) 以下の方法で、「**在籍する現存会員**」の数を算出します。

$$\text{開始日の会員数} - \text{退会した現存会員} = \text{在籍する現存会員}$$

6) 「**入会した新会員**」の数を特定するには、会員全員のリストをまず見てください。開始日から終了日までの間に入会した会員の数を数えます。この数字を「**入会した新会員**」の欄に記入します。

7a) 「**退会した新会員**」の数を特定するには、リスト上で、新会員（開始日から終了日の間に入会）の中から、終了日までに退会した新会員の数を数えます。この数字を「**退会した新会員**」の欄に記入します。

7b) 以下の方法で「**新会員総数の__%**」を算出します。

$$\frac{\text{退会した新会員数} \times 100}{\text{入会した新会員}} = \text{新会員総数の}_ \%$$

8) 以下の方法で「**在籍する新会員**」を算出します。

$$\text{入会した新会員} - \text{退会した新会員} = \text{在籍する新会員}$$

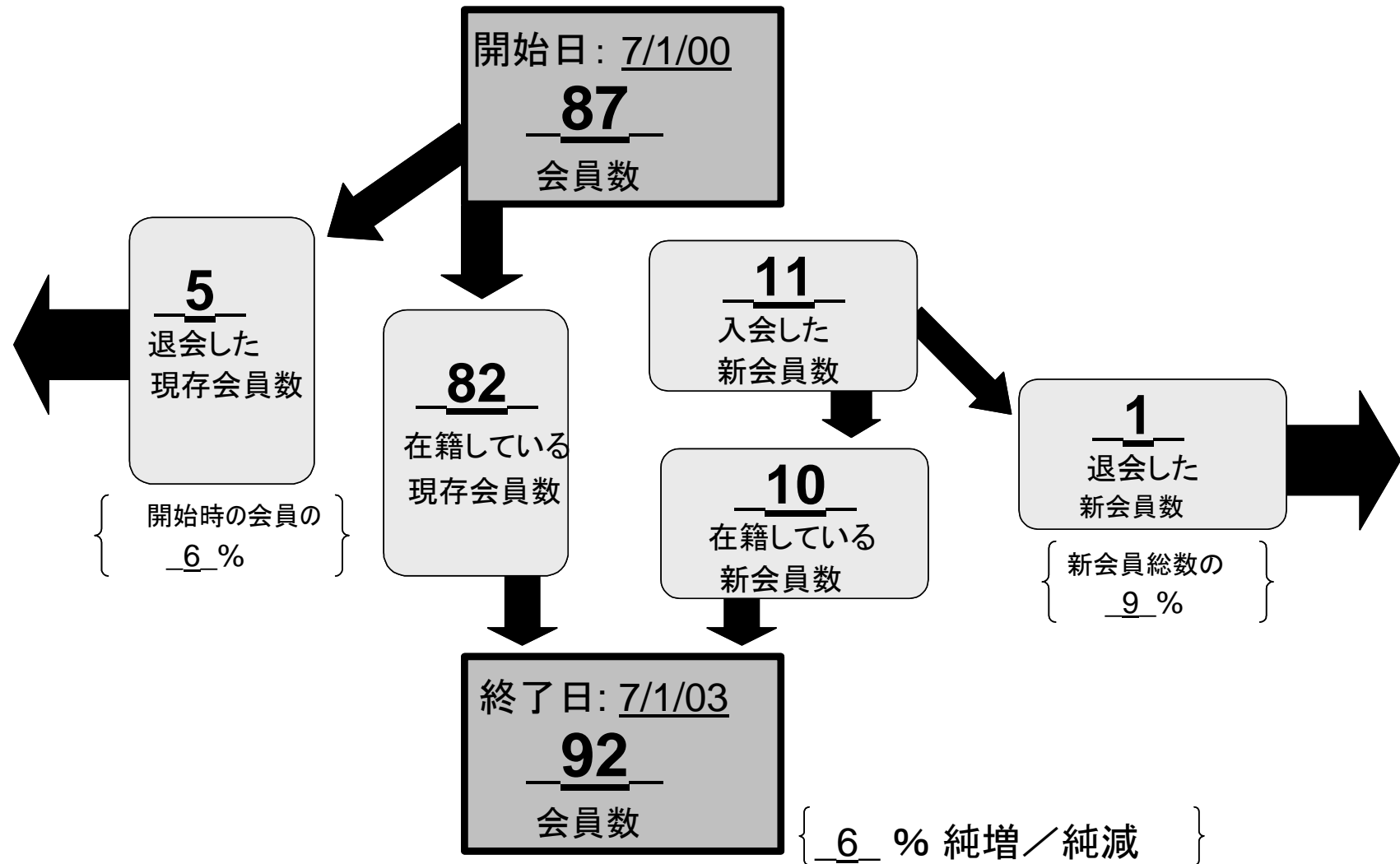
9a) 以下の方法で「**終了日**」の会員数を算出します。

$$\text{在籍する現存会員} + \text{在籍する新会員} = \text{終了日の会員数}$$

9b) 以下の方法で「**__% 純増／純減**」を算出します。

$$\frac{(\text{終了日の会員数} - \text{開始日の会員数}) \times 100}{\text{開始日の会員数}} = _ \% \text{純増／純減}$$

退会防止モデル



退会モデルの解釈方法

ご覧になればわかるように、完成した退会防止モデルは、単に純増や純減の数値を見るよりも、クラブの会員状況の全体像を提供します。このモデルを検討し、クラブの退会防止における強みと弱みを見極めるにあたり、以下の演習が役立ちます。

純減の評価

クラブが退会防止の問題を抱えていると思われる最初の徴候は、クラブが会員の純増や純減を経験しているか否かにより示されます。純減は、クラブが、入会する新会員よりも多くの現存会員の退会を防止できていないことを表しています。とはいえ、会員の純増は、必ずしもクラブが退会防止に成功していることを表しているわけではありません。クラブから大勢の会員が退会していても、同じぐらい多くの新会員が入会している場合には、この事実が隠されてしまうからです。

退会率の評価

クラブが退会防止の問題を抱えていると思われる主な証拠は、大勢の会員が退会している場合です。「**退会した現存会員**」(左側の欄)の数と「**退会した新会員**」(右側の欄)の数を足し、クラブから退会した会員の総数を特定します。退会会員の総数は、クラブの規模から見て妥当であると言えますか。これらの退会の理由、および退会に歯止めをかけるためにクラブが講じるべき方法を検討してください。

新会員

退会の分析を続けるには、「**退会した新会員**」(右側の欄)の数について検討します。この数は、一定期間内にクラブに入会した新会員数と、その後に退会したこれらの新会員の数を示しています。この数をできる限りゼロに近づけてください。「**退会した新会員**」欄の下に記入された割合(「**新会員総数の__%**」)は、新会員のうち退会した会員の割合を表しています。この割合をできる限り低く維持してください。新会員が予期せず退会してしまう場合があることは理解できます。しかし、クラブが入会見込者に会員の責務について事前によく説明し、新会員のための効果的なオリエンテーション・プログラムをしっかりと実施すれば、退会する新会員の数を極力抑えることができるはずです。

現存会員

次に、「**退会した現存会員**」(左側の欄)の数を検討します。この数字は、開始日に在籍していた会員のうち何名が退会したかを表すものです。言い換えれば、クラブの会員減少率です(「**開始時の会員の__%**」)。会員減少率が低ければ、それはクラブが現存会員をよく保持できていることを示しています。

2004-05年度のグレン・エステス・シニア RI 会長は、全クラブの退会防止目標として、3 パーセントの会員減少率を設定しています。貴クラブがまだこの目標に到達していない場合、この目標に向けての貴クラブの状況を知るために、以下の会員減少率の表をご参照ください。

- 最初の列は目標をいいます。
- 2 番目の列は、良好な率の幅を示しています。
- 3 番目の列は、問題を含んでいる可能性のある率を示しています。
- 4 番目の列は、危険状態、もしくはクラブが退会防止問題において重大な措置を講じる必要があることを示しています。

調査期間中、年々退会数が増えていくため、3 年の調査では表中のある分類に当てはまっていたものが、5 年の調査では別の分類に変わることがあります。小規模なクラブでは、大規模なクラブに比べ、1、2 名の退会が(率に)大きな影響を与えるということに留意してください。

3 年期間の調査

目標	良好	問題	危険状態
15%	15-25%	25-35%	>35%

5 年期間の調査

目標	良好	問題	危険状態
15%	15-30%	30-45%	>45%

その他の資料

クラブの会員減少率が改善を要する場合、他の退会防止関係の資料も参照してください(「会員増強推進用引き」(417-JA)の退会防止のセクションにある記述など)。以前に行ったことのない新しい活動によってクラブに新しい活力を与えてください。新会員のための包括的なオリエンテーション・プログラムの実施、会員のための継続した教育などは、クラブの会員減少率を改善するための方法です。また、国際ロータリー会員組織地域コーディネーター(RRIMC)の助言や指導を求めることもできます(RRIMC のゾーン別の全リストは RI ウェブサイトに掲載されています)。RRIMC とゾーン・コーディネーター(RIMZC)は、会員増強推進活動に関して特別な研修を受けた、知識豊富なロータリアンの世界的ネットワークです。

このモデルでは、新会員の定義を一定期間中に入会した会員に限っているため、このモデルには若干の制限があることにご留意ください。退会するまでに会員がクラブにどのぐらい在籍するかを知るには、「退会状況の概要図」をご活用ください。