



会員増強のための
評価ツール

Rotary



TAKE ACTION: www.rotary.org

なぜ現状評価が大切なのか

企業が製品を常に改善して顧客の満足度を高めようとするのと同様に、クラブの現状評価を定期的に行い、会員であることの価値と満足感を高めることは、元気な会員基盤づくりの第一歩です。「入会したい」「会員であり続けたい」と思われるクラブとなるために、本資料を参考にして早速はじめてみましょう。

- 「職業分類調査」で地元の職業を反映したクラブに
- 「会員多様性調査」で多様な会員が集まるクラブに
- 「会員候補者情報の収集」で入会候補者さがしを
- 「会員維持調査・分析」で会員維持力アップ
- 「会員満足度アンケート」で会員の満足度アップ
- 「退会者アンケート」で退会の理由を理解

クラブの事情に応じてこの中から選んで調査を行ってもよいでしょう。複数の調査を実施する場合は、上記の順に実施するのが最も効果的です。例えば、職業分類と会員の多様性を調べることで、特定の職業や属性に勧誘のターゲットを絞ることができます。会員維持調査・分析ツールと会員満足度調査は、現会員が何を求めているか、積極的な参加を促すにはどうすればよいかを考えるための診断ツールです。退会者アンケート調査は、クラブのどのような点が会員の期待に沿わなかったのか、退会を防ぐには何を変えるべきかを知るための方法です。

まずは、調査の実施、結果の分析、それに基づく行動計画の立案を担当するチームを決めましょう（会員増強委員会が担当するのが一般的です）。改善の兆しはすぐに現れないかもしれませんが、十分な時間をかけて掘り下げた調査と現状評価を行うことで、クラブとロータリーのさらなる発展につながるでしょう。

地元の職業を 反映したクラブに



ロータリーでは、会員の職業または専門分野を「職業分類」と呼んでいます。クラブにさまざまな分野や業界の会員がいれば、多様な才能を結集して地域で幅広い活動ができるだけでなく、異業種のネットワークも広がります。また、以前はなかったような新しいタイプの職業にも目を向け、クラブに新しい視点や考え方を取り入れることも大切です。

職業の種類と用語は国や地域によって異なるため、ロータリーでは正式な職業分類リストを作成していません。

職業分類調査の目的

- **クラブの会員数を増やす／多様な職業の会員基盤を築く**
現会員の職業、クラブに不足しているスキルや専門知識を調べ、不足している分野に重点を置いて新会員を探しましょう。
- **多様な専門知識やスキルを集める**
会員のさまざまな知識とスキルを生かせば、地域にも幅広く貢献できるだけでなく、以下のようなメリットもあります。
 - クラブに貢献しているという実感が生まれ、会員維持に結びつく
 - 活動の幅が広がり、成果も高まる
 - 専門職業人としての能力と誇りが培われる
 - 異業種間の交流が広がる
 - 入会候補者にとって魅力あるクラブとなる

準備

入念な職業分類調査を行うには、会員増強委員会または特別に編成されたチームなど、調査に専念できる担当者が必要となります



各ステップに1週間以上かかる場合もあります。あらかじめ十分な時間を見積もっておきましょう。ステップ3と4は、それぞれ1~2週間かかる可能性があります。

はじめよう

ステップ1: 会員データを収集

全会員に「職業・専門知識・スキルに関するアンケート調査」(1.4ページ)に答えてもらいます(例会中に記入、またはインターネットアンケートで各自の都合のよいときに入力)。調査の目的と重要性を事前に理解してもらうことが大切です。

ステップ2: 収集した会員データを分析

「職業・専門知識・スキルに関するアンケート調査」の結果を分析し、「職業分類調査」の表(1.6ページ)に記入します。

ステップ3: 地域社会のデータを収集

地元が存在する職業のデータを収集します。地域の雇用統計は、インターネット、商工会議所、そのほかの地元団体から入手できるでしょう。

次に、「職業分類調査」の表に、地元で最も多い5種の職業と、それぞれが人口に占める割合(パーセント)を記入します。

ステップ4: 収集した地域社会データを分析

「職業分類調査」(1.6ページ)を基に、「職業分類のワークシート」(1.7ページ)に記入し、クラブの職業分類構成を地元地域の実態に近いものにする方法を考えます。

ステップ5: 結果を発表

調査結果と今後の実行項目を例会で発表し、以下を説明します。

- 地元が存在する職業と比較してクラブに欠けている職業分類を特定し、それらの職業分類に属する新会員を探す必要がある。
- 調査で明らかになった現会員の専門知識とスキルを、クラブの活動の向上につなげることができる。

今後の実行項目について会員の意見を聞き、行動計画を立てます。

ステップ6: 計画を実行

不足している職業分類に属する入会候補者を探します。また、現会員が各自の知識やスキルを発揮できる役割や奉仕活動に参加します。

そのほかの調査・アンケート

「会員多様性調査」で多様な会員が集まるクラブに

「会員候補者情報の収集」で入会候補者さがしを

「会員維持調査・分析」で会員維持力アップ

「会員満足度アンケート」で会員の満足度アップ

「退会者アンケート」で退会の理由を理解

4. 以下のいずれかの分野で、知識やスキルをお持ちの場合は、簡潔にご説明ください。

A. 組織の運営

B. 研修／教育

C. ウェブサイトのデザインまたは管理

D. ソーシャルメディア（ブログ、ツイッター、フェイスブック、リンクドインなど）

E. 市場調査／アンケートの作成

F. 寄付推進／募金（ファンドレイジング）

G. 広報／マーケティング

H. プロジェクト管理

I. 戦略計画

J. そのほかの経験、知識、スキル

職業分類調査

会員の職業	会員数	会員全体に占める割合
1.		%
2.		%
3.		%
4.		%
5.		%
6.		%
7.		%
8.		%
9.		%
10.		%
11.		%
12.		%

地元が存在する職業	人口全体に占める割合 (分かる場合)
1.	%
2.	%
3.	%
4.	%
5.	%

行動計画

調査の結果を基に、職業分類を多様なものとするための行動計画を立てましょう。

実行項目	責任者	期間	必要な人材、 知識・スキル、資金など

多様な会員が 集まるクラブに



会員の「多様性」で重要なのは、単にさまざまな会員を集めるだけでなく、それらの会員が協力して活動することです。

「多様性」は、ロータリーの中核的価値観のひとつであり、クラブの革新と発展を促す重要な要素です。男女と年齢のバランス、さまざまなスキルや経験など、会員基盤が多様であればあるほど、地元や世界の問題とその解決策を幅広い角度からとらえ、より効果的に活動できるようになります。違いを受け入れ、尊重する文化をクラブで築くことも大切です。

多様性調査の目的

- 地元人口の多様性を認識する。
- 多様な会員基盤を築くことの重要性を理解する。
- 地元の人口や専門職業の実態をクラブに反映させる。

準備

例会で時間を割き、「会員多様性調査」の各ステップを実施します。この調査は、多様性の大切さを十分に理解し、それを会員に説明できる人（会員増強委員長、会長など）が進行することをお勧めします。この分野の専門家を例会に招いて講演してもらうのも一案です。会員基盤の多様化の促進には、全会員の協力が必要です。



各ステップに1週間以上かかる場合もあります。あらかじめ十分な時間を見積もっておきましょう。

はじめよう

ステップ1: 多様な会員基盤をもつことのメリットを検討

多様な会員が集まることの利点について話し合います（活動の成功事例など、過去の実例があればそれを思い出してみましょう）。次に、性別、年齢、職業など、現在の会員構成を見直し、会員の多様化に関するクラブの目標を立てます。

ステップ2: 情報を収集

ステップ1で検討したこと（会員多様化のメリットと目標）を再確認します。

「会員多様性に関するワークシート」を会員に配布し、3つのグループに分かれて以下の情報を収集します。次回の例会までにワークシートに記入してもらいます。

- **グループ1:** 商工会議所などの地元団体から、地元が存在する業種や職業の情報を入手する
- **グループ2:** 地元の開発振興課や経済開発専門家から、地元経済に関する統計を入手する
- **グループ3:** 地元住民の年齢、性別など、最新の国勢調査の結果を入手する

ステップ3: 収集した情報を分析

グループごとに集めた情報を分析してまとめ、次回の例会で結果を発表する人を一人選びます。

ステップ4: 各グループがまとめた情報を例会で報告／結果を検討

例会で各グループが5分ほどで結果を発表し、その内容を基に以下の点について全体討論を行います。

- クラブは地元の職業人の年齢構成を反映しているか
- クラブは地元の職業人の男女の比率を反映しているか
- クラブは地元が存在する職業や業種を反映しているか

そのほかの調査・アンケート

「職業分類調査」で地元の職業を反映したクラブに

「会員候補者情報の収集」で入会候補者さがしを

「会員維持調査・分析」で会員維持力アップ

「会員満足度アンケート」で会員の満足度アップ

「退会者アンケート」で退会の理由を理解



会員多様性に関する ワークシート

1. どの情報源を使って地元の人口構成を調べましたか。

2. 以下の点で、地元の職業人の人口構成はどのようなものですか。

年齢：

性別：

3. クラブの現在の会員基盤は、地元の人口構成（性別、年齢など）を反映していますか。または、どのように違っていますか。

4. 調査の結果から分かった事実や統計のうち、最も興味深い点は何ですか。

5. 予想と違っていたことは何ですか。

6. 予想と一致していたことは何ですか。

7. 地域の人口構成と比較した場合、クラブにどのような人が不足していますか。

8. 地元の現役職業人の構成をクラブに反映させるには、どうしたらよいでしょうか。

9. クラブの会員増強行動計画に、これらの調査結果をどのように盛りこむことができますか。

入会候補者を見つける



勧誘の方法は地域によって異なります。地域の事情や文化にふさわしい方法で入会へと導きましょう。

入会候補者を紹介するよう全会員に奨励しましょう。会員となれる人が、近くにきついているはず。友人や家族、同僚からロータリーを勧められれば、安心して入会してくれるでしょう。

候補者を例会、活動、行事に招き、クラブの活動や親睦の楽しさを実際に見てもらいましょう。ロータリーへの理解を深めるにはさらなる対話や訪問が必要となるかもしれませんが、このステップに十分な時間をかけることが大切です。

入会候補者情報を収集する目的

- 入会候補者を特定する。
- 候補者に対してクラブをどのように紹介するかを決める。
- 候補者の資質や適性を十分に検討する。



会員から紹介された候補者の3人に2人が入会しています。移転会員や、他クラブに入会できそうな人をご存知の場合は、ほかのクラブに紹介しましょう。

準備

例会で全会員が「入会候補者情報ワークシート」(3.3ページ)を記入します。実施時期は、会員増強目標が設定されたばかりの年度初めか、次期会長が次年度の計画を立て始める3月ごろがよいでしょう。



各ステップに1週間以上かかる場合もあります。あらかじめ十分な時間を見積もっておきましょう。



Rotary.orgから「入会希望者用フォーム」を提出した候補者を、地区がクラブに紹介する場合があります。そのような候補者の情報は、My ROTARYの「クラブの管理」の「入会者情報の管理」からご覧いただけます(ログインが必要です)。

はじめよう

ステップ1: 「入会候補者情報ワークシート」に記入

記入の目的と、既に行なった調査との関連性を説明してから、全会員にワークシートを配布し、記入してもらいます。回収したワークシートをまとめ、一つのリストを作成します。

ステップ2: 行動計画を立てる

ワークシートで丸で囲まれた名前のリストを作成し、その人たちを例会、活動、行事に招く計画を立てます。職業分類調査と会員多様性調査を実施した場合は、その結果を考慮して、どの人たちを、どの会員が、どの活動に、どのようなかたちで招くかを決めます。

ステップ3: 入会候補者をクラブの行事に招待

ステップ2で特定した候補者を、活動や例会、または非公式な集まりに招き、くつろいだ雰囲気の中で現会員と話せる機会を設けます。会長を含む多くの会員が候補者に声をかけ、温かく歓迎するムードを作り出すことが大事です。

ステップ4: フォローアップ

- 候補者を招いた会員がフォローアップの連絡をし、入会への関心を探ります。その結果を記録します。
- ワークシートと候補者リストは今後のために保管しておきます。
- Rotary.orgの「入会希望者用フォーム」を提出した候補者の情報を、My ROTARYの「クラブの管理」の「入会者情報の管理」で随時確認します。
- 候補者が入会できなかった場合は、ほかのクラブに紹介することも検討しましょう。

そのほかの調査・アンケート

- 「職業分類調査」で地元の職業を反映したクラブに
- 「会員多様性調査」で多様な会員が集まるクラブに
- 「会員維持調査・分析」で会員維持力アップ
- 「会員満足度アンケート」で会員の満足度アップ
- 「退会者アンケート」で退会の理由を理解



入会候補者情報 ワークシート

記入者名： _____ 日付： _____

知人、ご友人、ご家族で、ロータリークラブ会員となる資格があると思われる方の名前を書き出してください（今すぐ入会できる方でなくてもかまいません）。

当クラブの会員にふさわしいと思われる方の名前を丸で囲んでください。

仕事上の知り合い

上司、元・現同僚、業界の知り合い、取引先など：

氏名： _____ 職業： _____

氏名： _____ 職業： _____

仕事以外の活動を通じての知り合い

ロータリー内外での行事や活動を通じて知り合った人（近所の人、市民団体の人、知人など）：

氏名： _____ 職業： _____

氏名： _____ 職業： _____

地元の知り合い

- 医師
- 歯科医
- 不動産販売・管理
- 金融・投資コンサルタント
- 宗教関係
- 弁護士
- 経営コンサルタント
- 会計士
- 獣医
- インターネット関連コンサルタント
- 広告代理店・広報
- 起業家
- 非営利団体代表者
- 学校関係者
- 大学教授
- ボランティア活動のリーダー
- 社会福祉士
- 心理学者
- 小売店経営者など

氏名： _____ 職業： _____

氏名： _____ 職業： _____

氏名： _____ 職業： _____

氏名： _____ 職業： _____

ロータリーの知り合い

クラブが連絡先を把握している元会員やロータリー学友（以下のプログラム参加者）：

- インターアクト
- ローターアクト
- ロータリー青少年交換
- 新世代交換
- ロータリー青少年指導者養成プログラム (RYLA)
- ロータリー平和フェロー
- ロータリー奨学金
- 職業研修チーム (VTT)
- 国際親善奨学金
- 大学教員のための補助金
- 研究グループ交換 (GSE)
- ロータリー・ボランティア

氏名： _____ 職業： _____

氏名： _____ 職業： _____

会員維持力を高める



「会員が増えているわけではないが、減っているわけでもない」というクラブの多くは、会員数が比較的安定しているために、会員維持の問題があっても気づいていないことが少なくありません。頻繁に出る退会者を新入会者で補っているクラブは、会員が維持できていないだけでなく、会員増の機会を逃しています。会員維持調査は、クラブでの入退会が会員数の増減にどのようなつながっているかを知る手がかりとなります。

会員維持調査の目的

- 会員が入会から何年後に、どのような理由で退会するのかを調べる。
- 会員の関心と意欲を維持するための戦略を立てる。

準備

My ROTARYで利用できるクラブ会員レポートを参照します。レポートを閲覧できるのは会長、幹事、会計、会員増強委員長、財団委員長のみですが、レポート閲覧の権限を一時的にほかの会員に委任できます（データ分析の経験のある会員などが適任です）。

はじめよう

ステップ1: クラブの過去の会員維持率を確認

ロータリークラブ・セントラルの「**各種レポート**」のページから、「クラブに関するレポート」、「会員維持レポート」の順にクリックし、既存会員の維持率を確認します。

「会員維持レポート」は、以下の手順で表示できます。

- My ROTARYにログイン
- 「行動する」のメニューから「ロータリークラブ・セントラル」をクリック
- 開いたページの左側にある「レポート」をクリック
- 「クラブに関するレポート」の「会員維持レポート」をクリック



各ステップに1週間以上かかる場合もあります。あらかじめ十分な時間を見積もっておきましょう。



レポートをパソコンに保存したい場合は、エクスポートのアイコン () をクリックし、ファイル形式 (PDF、エクセル、CSV) をお選びください。保存したレポートを印刷することもできます。

ステップ2:退会の時期と理由を調査

「退会状況」のレポートから、退会の一番多い時期と、退会理由を確認します。入会何年後に退会する会員が多いかを知ること、会員維持におけるクラブの問題点を探り、改善策を絞ることができます。

ロータリークラブ・セントラルの「[各種レポート](#)」のページから、「クラブに関するレポート」、「退会状況」の順にクリックします。

レポートをパソコンに保存したい場合は、エクスポートのアイコン (左記参照) をクリックし、ファイル形式 (PDF、エクセル、CSV) をお選びください。保存したレポートを印刷することもできます。

「退会状況」のレポートは、以下の手順で表示することもできます。

- My ROTARYにログイン
- 「行動する」のメニューから「ロータリークラブ・セントラル」をクリック
- 開いたページの左側にある「レポート」をクリック
- 「クラブに関するレポート」の「退会状況」をクリック

ステップ3:関心と意欲を維持するための戦略

「会員維持レポート」と「退会状況」レポートを基に、会員増強委員会と以下の点を検討します。

- 退会していくのは、長年の会員か、新会員か、またはその両方か。
- なぜ退会していくのか。

ステップ4:行動計画

会員増強委員会の検討結果をクラブ全体に報告した上で、クラブの弱点を改善し、強みを生かす方法を話し合います。

ロータリーによる調査結果

クラブの強化は、退会理由を理解することから始まります（「退会者アンケート」(6.3ページ) 参照）。以下は、ロータリーが、世界中のクラブにおける退会理由を調査した結果と、その対策です。

入会后1年以内の退会

1年以内に退会する会員の多くは、入会前に会員義務について十分な説明を受けなかった、入会後にロータリーに関する十分な教育を受けなかった、という理由を挙げています。また、出席規定や経済的な負担、期待したほど会員同士の交流がなかった、という理由もありました。

対策

- 会員となることで得られる機会、会員として果たすべき義務を、入会前に十分に説明する。
- 有意義な入会式を行い、クラブ全員で入会者を歓迎する。
- 楽しく、活気があり、堅苦しくない雰囲気をつくる。
- 新会員のメンターとなる会員を決める。メンターは、クラブの文化と伝統を新会員に説明し、質問に答え、ほかの会員との交流を援助する。新会員が連絡なく例会を欠席した場合は、メンターが連絡を取って事情を聞く。
- 新会員オリエンテーションを実施する。
- 新会員を委員会委員などの役割に抜擢する。
- 新会員と対話する機会を設け、ロータリーについてよく理解してもらう。



「会員の満足度を高める」の章に収められている「会員満足度アンケート」を用いて、クラブに対する意見や改善のアイデアを全会員に尋ねてみましょう。

入会1～2年後の退会

入会1～2年後に退会した会員の多くは、クラブに溶け込めなかった、期待したほどの親睦がなかった、多忙で出席規定が守れなかったという理由を挙げています。

対策

- 会員が関心のある活動や委員会に参加できるようにする。
- クラブの親睦や活動を活性化させるアイデアを会員から募る。
- 青少年交換学生世話役や、ローターアクトクラブ／インターアクトクラブとの連絡役となってもらい、若者との交流を図る。
- 新会員だけでなく入会后1～2年後の会員にもメンターを付ける。メンターとの相性が合っているかどうかを定期的に確認し、会員が別のメンターを望む場合は、ほかの会員に交代してもらおう。

入会3～5年後の退会

入会3～5年後に退会した会員は、期待ほどの親睦がなかった、クラブのリーダーに不満を感じた、多忙で出席規定が守れなかったという理由を挙げています。

対策

- リーダー的役割を担う機会を与える（役員、メンター、地区活動への参加など）。そうすることで、クラブに貢献し、重視され、運営上の決定にかかわっていると実感してもらおう。
- 会員の意欲を高め、例会や活動の活性化を図るために、新しい試みを取り入れたり、現会員の教育プログラムを実施したりする。
- クラブ改善のアイデアを会員から募る。
- 会員が自分の専門知識やスキルを活用できる機会を設け、その貢献を認める。

入会6～10年後の退会

入会后6～10年後に退会した会員からは、期待ほどの親睦がなかった、クラブのリーダーに不満を感じた、という理由が挙げられました。また、退職や移転による退会もありました。

対策

- 多くの人と知り合い、所属クラブ以外での経験を積んでももらうために、地区の活動（地区大会の計画、地区委員会など）に参加したり、**ロータリー親睦活動グループ**への参加を勧める。
- 退職とともに退会を予定している会員には、退職後もクラブに留まり、豊かな経験を生かして若手会員のメンターとなるなど、後進の育成にあたることを勧める。
- 移転する会員をMy ROTARYから**ほかのクラブに紹介**する。または、退会者が**ほかのクラブへの移籍**を希望する場合は、ロータリーに知らせるよう勧める。
- 会員が自分の専門知識やスキルを活用できる機会を設け、その貢献を認める。

入会后10年以降の退会

入会后10年を過ぎて退会した会員の多くは、例会や活動に関心が持てないことを理由として挙げています。また、退職、家庭の事情、経済的な負担、健康上の理由から退会を選ぶ人もいます。

対策

- できるだけ対話の機会を設け、上記のいずれかの理由によって退会する可能性があるかどうかを探る。理由自体を変えることができなくても、事情を認識することで、退会という事態を避けられる場合があります。
- 例会を活性化するアイデアを募る。または、ガバナー、ガバナー補佐、地区委員会委員長となることへの関心があるかどうか尋ねる。
- (退職などによって) 経済的な負担を感じている場合、会費を軽減することを検討する。
- 会員が自分の専門知識やスキルを活用できる機会を設け、その貢献を認める。
- 新会員のメンターとなることに関心があるかどうか尋ねる。

そのほかの調査・アンケート

「職業分類調査」で地元の職業を反映したクラブに

「会員多様性調査」で多様な会員が集まるクラブに

「会員候補者情報の収集」で入会候補者さがしを

「会員満足度アンケート」で会員の満足度アップ

「退会者アンケート」で退会の理由を理解

会員の満足度を高める



会員がいてこそ、クラブが成り立ち、さまざまな活動ができるものです。会員の声に常に耳を傾けて変化を取り入れ、全員の協力を得ながら理想のクラブづくりを目指すことが重要です。まずは、会員の意見を集めるために「会員満足度アンケート」を実施しましょう。



結果の分析と話し合いの際には、匿名性を守り、回答者がわからないよう配慮しましょう。

会員満足度調査の目的

- クラブについて会員が満足している点、不満に感じている点は何かを知る。
- 会員が満足している点をさらに強化し、不満な点を改善するための行動計画を立てる。

準備

満足度アンケートの実施には、数名の協力者が必要です。クラブ会員増強委員、または有志の会員でもかまいません（ただし意見に偏りが出ないように注意が必要です）。設問を用意した後、例会中にアンケートを実施するか、用紙やEメールでアンケートを配布して後で各自に記入してもらいましょう。満足度調査の実施のみを目的とした特別例会を開くのも一案です。その場合は、リラックスした雰囲気の中で率直な意見を集められるようにすることが重要です。



各ステップに1週間以上かかる場合もあります。あらかじめ十分な時間を見積もっておきましょう。



インターネットを使ってアンケートを行うこともできます。無料（またはごく少額）で便利な機能を利用して、回答データも簡単に管理できます。

はじめよう

ステップ1: アンケートについて説明

全員の意見を集めることがなぜ大切なのかを説明します。

ステップ2: アンケートを配布

Eメールまたは用紙でアンケートを配布するか、インターネットのアンケートのアドレスを案内します。回答は匿名で集計され、より良いクラブづくりに役立てられることを伝えてください。

ステップ3: 回答を集計・分析

アンケートの担当グループが、回答を確認します。回答結果を極秘とすること、あらゆる意見を尊重することをあらためて強調します。

ステップ4: 結果を発表

アンケート結果を発表し、会員から質問を受け付けます。

ステップ5: 行動計画の立案

フォーラムを開き、アンケート結果に基づいてクラブ改善のアイデアと問題解決策を話し合います。会員の積極的な参加を促すための行動計画と、実施スケジュールを組みます。

ステップ6: 計画を実行

最後のステップは、行動計画の実施です。できるだけ多くの会員に協力してもらい、「クラブに貢献している」という実感をもってもらいましょう。

そのほかの調査・アンケート

- 「職業分類調査」で地元の職業を反映したクラブに
- 「会員多様性調査」で多様な会員が集まるクラブに
- 「会員候補者情報の収集」で入会候補者さがしを
- 「会員維持調査・分析」で会員維持力アップ
- 「退会者アンケート」で退会の理由を理解

会員満足度アンケート

クラブでの日ごろの経験に関する本アンケートへのご協力をお願いいたします。ご回答は、クラブをより良くするための参考とさせていただきます。正しい答え／間違った答えはありませんので、率直なご意見をお聞かせください。

1. 本クラブの会員であることにどのくらい満足していますか。

- 満足している
- ある程度満足している
- どちらともいえない
- あまり満足していない
- 満足していない

2. 本クラブの会員、例会、雰囲気について、各項目につき該当するものに印を付けてください。

	そう 思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまり そう思わない	そう 思わない
例会は時間を費やす価値があると思う	<input type="checkbox"/>				
クラブは、新会員がすぐに打ち解けられるよう配慮している	<input type="checkbox"/>				
会員は互いへの思いやりをもっている	<input type="checkbox"/>				
クラブは、地元地域の職業／人口構成を反映している	<input type="checkbox"/>				

	そう 思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまり そう思わない	そう 思わない
クラブは、各会員の関心、スキル、スケジュールに応じてできるだけ活動に参加するよう呼びかけている	<input type="checkbox"/>				
寄付・募金活動の量は適切である	<input type="checkbox"/>				

ご意見・ご提案:

3. 例会について、以下の各点を評価してください。

	非常に よい	よい	まあまあ	あまり よくない	よくない	該当 せず
国際ロータリー最新情報の紹介	<input type="checkbox"/>					
長さ	<input type="checkbox"/>					
交流に充てる時間	<input type="checkbox"/>					
職業のネットワークづくり	<input type="checkbox"/>					
主題の多様さ	<input type="checkbox"/>					
場所	<input type="checkbox"/>					
例会曜日と時間	<input type="checkbox"/>					
食事や飲み物	<input type="checkbox"/>					
講演者とプログラム	<input type="checkbox"/>					

ご意見・ご提案：

4. 本クラブの奉仕プロジェクトについて、ご意見をお聞かせください。

	ちょうどよい	多すぎる	少なすぎる
奉仕プロジェクト(全般)の数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
社会奉仕プロジェクトの数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
国際奉仕プロジェクトの数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	そう思う	そう思わない	特に意見なし
奉仕プロジェクトはよく運営されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブは奉仕プロジェクトを通じて世界または地域社会に貢献している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
奉仕プロジェクトへの参加は私にとって意義がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ご意見・ご提案:

5. 本クラブのコミュニケーションと対応について、以下の各項目で該当するものに印を付けてください。

	そう思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう 思わない
会員に十分な連絡が行われている	<input type="checkbox"/>				
クラブは会員の声に十分耳を傾けている	<input type="checkbox"/>				
クラブは会員からの意見やアイデアを積極的に募っている	<input type="checkbox"/>				
クラブは会員の意見やアイデアに基づいて運営されている	<input type="checkbox"/>				
本クラブの変化のスピードは適切だと思う	<input type="checkbox"/>				
クラブは会員のニーズに合わせて手続きや規定を更新している	<input type="checkbox"/>				

ご意見・ご提案:

6. 会員であることの価値について、以下の各項目で該当するものに印を付けてください。

	そう思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう 思わない
私はクラブで歓迎されていると感じる	<input type="checkbox"/>				
クラブを通じて貴重な人脈づくりができる	<input type="checkbox"/>				
クラブでは私の才能・スキルを生かす機会がある	<input type="checkbox"/>				
会員としての経験は、会費を支払う価値がある	<input type="checkbox"/>				
ロータリー会員としての経験は、時間を費やす価値がある	<input type="checkbox"/>				
私がロータリー会員であることの価値を家族も認めている	<input type="checkbox"/>				
私がロータリー会員であることの価値を友人も認めている	<input type="checkbox"/>				
ロータリーを通じて地域のために貢献できる	<input type="checkbox"/>				
ロータリーを通じて世界のために貢献できる	<input type="checkbox"/>				

ご意見・ご提案:

7. クラブへの参加について、以下の各項目で該当するものに印を付けてください。

	そう思う	ある程度 そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう 思わない
私は、クラブの行事に家族、友人、 同僚をよく誘う	<input type="checkbox"/>				
私は、資格ある候補者に入会を 誘っている	<input type="checkbox"/>				
私は、クラブの活動／プログラムに 頻繁に参加している	<input type="checkbox"/>				
私は、当クラブを誇りに思う	<input type="checkbox"/>				

ご意見・ご提案：

8. 会員が払う費用について、以下の各項目に該当するものに印を付けてください。

	低すぎる	ちょうどよい	高すぎる	該当しない
クラブ会費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
例会の食費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ニコニコ／ごめんなさいボックス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブ賦課金／ 特別会費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
奉仕活動用に求められる募金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ロータリー財団のために求められる寄付	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ご意見・ご提案：

退会理由を 理解する



会員がクラブを辞める理由はさまざまですが、その傾向を探ることで、今後の対策を立て、同じ理由による退会を防ぐことができます。クラブの事情に合わせて、会員増強委員会が「退会者アンケート」(6.3ページ)を実施するとよいでしょう。用紙でのアンケートに加え、インターネットでのアンケートや個別面談での質問など、調査の形式も決めておきましょう。

退会者アンケートの目的

- 会員がクラブを辞める理由を知る。
- アンケート結果からわかったクラブの課題に取り組む。

準備

退会者から意見を得る最後の機会となるこのアンケート調査は、非常に大切なものです。退会者にアンケートを依頼する担当者を決めておき、個人面談の形式を用いる場合は、コミュニケーションの上手な会員に担当してもらいましょう。アンケート終了後、担当者が会員増強委員会と理事会に結果を報告します。どの形式を用いる場合も、退会者にとって後味の悪いものにならないよう配慮しましょう。



インターネットでのアンケートは、無料(またはごく少額)で利用でき、回答データも簡単に管理することができます。

はじめよう

以下にアンケートの手順をご紹介します。

ステップ1:協力を依頼

退会する会員に、アンケート調査への協力をお願いします。その際、調査結果はごく一部の会員しか目にしないことを伝えましょう。このアンケートは、今後の退会を防ぐためにクラブの課題を明らかにし、多くの会員が満足できるクラブづくりを目指すためのものであることを説明します。

ステップ2:アンケートを実施

本資料に収められた見本を参考に、アンケートを作成します。これをEメールに添付して送るか、インターネットのアンケートのアドレスを案内し、回答してもらいます。退会会員が何らかの理由でインターネットでアンケートに入力できない場合は、印刷したアンケート用紙を用意し、切手を貼付した返信用封筒を添えて渡すとよいでしょう。

ステップ3:回答結果の検討

回答を受け取ったら、これについて会員増強委員会と話し合います。移転以外の理由で退会した場合、今後と同じ理由で退会する会員が出ないように、クラブで取り入れられる変更や対策を検討します。また、近年のほかの退会者からの回答とも照らし合わせて傾向を探ります。話し合いの参加者には、回答結果を極秘とし、あらゆる意見を尊重すべきであることを伝えましょう。

ステップ4:改善に向けて行動

クラブの会員増強において最も重要なステップです。新会員の勧誘だけでなく、せっかく入会した会員がやめてしまわないよう、現会員の積極的参加を促すといった対策も必要となります。アンケート結果の中には特に対応を必要としないものもありますが、どれも一度は検討の価値があります。行動を起こすべき点を洗い出し、計画を立て、各実行項目の担当者を決めましょう。また、これまでの回答を参考に、アンケートの内容は毎年更新するとよいでしょう。

そのほかの調査・アンケート

- 「職業分類調査」で地元の職業を反映したクラブに
- 「会員多様性調査」で多様な会員が集まるクラブに
- 「会員候補者情報の収集」で入会候補者さがしを
- 「会員維持調査・分析」で会員維持力アップ
- 「会員満足度アンケート」で会員の満足度アップ

退会者アンケート

退会の理由やクラブの改善点について率直なご意見やご感想をいただければ誠に幸いです。ご回答はすべて極秘で扱われ、より良いクラブを築いていくための参考とさせていただきます。記入済みのアンケート調査は、幹事または会長宛にご返送ください。

1. 本クラブに入会した主な理由は何でしたか。

- 社会奉仕に関心があった
- 国際奉仕に関心があった
- 人間的成長のため
- リーダーシップ／専門職業人としての能力開発
- 家族代々がロータリアン
- 地位・名誉のため
- 社交・親睦に関心があった
- ネットワークづくりに関心があった
- 国際交流に関心があった
- 青少年への指導・支援
- 学友としてロータリーに再び参加したかった
- その他： _____

2. 本クラブへの所属期間

- 2年未満
- 2～5年
- 6～10年
- 11～20年
- 21年以上

3. 本クラブで最もよかったことは何ですか。

よくなかったことは何ですか。

4. 入会に先立ち、入会候補者向け説明会に何回参加しましたか。

- 1回
- 2回
- 3回以上
- 0回: そのような説明会は行われていなかった
- 0回: 説明会に関心がなかった

5. 入会に先立ち、例会に何回出席しましたか。

- 0回
- 1～2回
- 3～4回
- 5回

6. 入会前に、クラブの活動と会員の義務について、どのようなかたちで説明を受けましたか（該当するものすべてに印を付けてください）。

- 説明会に出席した
- クラブ役員から情報を受けた
- 私を新会員として推薦してくれた人から情報を受けた
- 自分で情報を見つけた

7. 入会后、正式なかたち（新会員オリエンテーション、現会員への継続教育など）でロータリーについてもっと学びましたか（1つに印を付けてください）。

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
まったく そう思わない					非常に そう思う

8. 会員の義務（会費、例会出席、活動への参加など）について、十分な説明を受けたと思いますか（1つに印を付けてください）。

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
まったく そう思わない					非常に そう思う

9. 例会は、時間を費やす価値のあるものだと思いますか（1つに印を付けてください）。

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
まったく そう思わない					非常に そう思う

10. クラブで歓迎されていると感じましたか（1つに印を付けてください）。

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
まったく そう思わない					非常に そう思う

11. 何か懸念があった場合、それをクラブリーダーに伝えることはできましたか（1つに印を付けてください）。

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
まったく そう思わない					非常に そう思う

12. クラブで歓迎されていないと感じた場合、または懸念をクラブリーダーに伝えにくかった場合、その理由をご説明ください。

13. クラブ独自の文化・雰囲気の説明をしたら、どのように説明しますか。

14. 新会員にとってより良いクラブをつくるために、何を改善できるでしょうか。

15. 例会の諸手配について評価してください。

	はい	いいえ
例会場は便利な場所にあった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
例会場の質はよかった (雰囲気、サービスなど)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
例会時間はちょうどよかった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
例会の長さはちょうどよかった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
例会はよく運営されていた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. 例会での活動について評価してください。

	多すぎた	ちょうどよかった	少なすぎた
ロータリー情報の提供／教育（ローターアクト、青少年交換、ロータリー財団プログラムについてなど）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブの広報	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ファンドレイジング（募金）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. 例会のその他の点について評価してください。

	とてもよかった	平均的	よくなかった
プログラムの内容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
プログラムの構成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ネットワーク（人脈）づくりの機会	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食事の質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食事のコスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会員同士の交流の機会	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. 奉仕プロジェクトに参加しましたか。 はい いいえ

19. 参加しなかった場合、その理由は何ですか

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> プロジェクトの種類・質 | <input type="checkbox"/> プロジェクトの数 |
| <input type="checkbox"/> 人間関係 | <input type="checkbox"/> 費用 |
| <input type="checkbox"/> スケジュール | <input type="checkbox"/> その他：_____ |

20. 奉仕プロジェクトへの参加に、どのくらい満足しましたか (1つに印を付けてください)。

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>					
まったく 満足しなかった					非常に 満足した

21. 奉仕プロジェクトへの参加に満足しなかった場合、その理由は何ですか (該当するものすべてに印を付けてください)。

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> プロジェクトが多様性に欠けていた | <input type="checkbox"/> プロジェクトの質が低かった |
| <input type="checkbox"/> プロジェクトの数が少なかった | <input type="checkbox"/> 人間関係がうまくいかなかった |
| <input type="checkbox"/> ほかの会員からのサポートが足りなかった | <input type="checkbox"/> 家族からのサポートが足りなかった |
| <input type="checkbox"/> 費用が高かった | <input type="checkbox"/> 歓迎されていると感じられなかった |
| <input type="checkbox"/> スケジュールの都合が合わなかった | <input type="checkbox"/> その他: _____ |

22. ロータリーと家族の関係についてご回答ください。

	そう思う	そう思わない	該当しない
ロータリーと家庭とのバランス (両立) が難しかった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
私がロータリー会員であることを家族は誇りに思っていた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
家族はもっとロータリーにかかわりたいと希望していた	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
家族がクラブの活動やプロジェクトに参加する機会があった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. ご家族は、どのようなかたちでロータリーにもっとかかわることができたと思いますか。

24. 会員が負担するコストについて評価してください。

	高すぎる	ちょうどよい	低すぎる	該当しない
クラブ会費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブ賦課金／特別会費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ニコニコ／ ごめんなさいボックス	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
奉仕プロジェクトへの寄付 または負担金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ロータリー財団への寄付	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. 地域の多様な職業がクラブに適切に反映されていましたか (1つに印を付けてください)。

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
まったく 反映されてい な かった					非常によく反 映 されて いた

26. クラブ入会時に受けた説明を思い出してください。入会后、クラブでの経験は期待に沿っていたと思いま
すか。

27. クラブを辞める理由は何ですか。

28. ほかのロータリークラブへの入会を考える可能性はありますか。

はい

いいえ

わからない

29. 退会に際して、クラブリーダーへのアドバイスがありましたらご記入ください。

30. その他のご意見・ご感想

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

**ROTARY
INTERNATIONAL**

One Rotary Center
1560 Sherman Avenue
Evanston, Illinois
60201-3698 USA
www.rotary.org

801-JA—(1115)