



# 会員満足度向上ガイド

---

会員の意欲と参加を維持する方法



Lions Clubs International

# はじめに

本ガイドは、会員の体験や期待を考慮し、それに応じて計画を立てられるよう支援するために作成され、会員満足度アンケートの回答を反映させた更新が重ねられてきました。

アンケートによれば、入会してからの期間とは関わりなく、ほとんどのメンバーが会員生活を続けていく上で満たしてほしいと思っているいくつかの重要なニーズがあります。それらは重要性の高い順に、以下の通りです。

- 奉仕活動に誇りを持てること
- 自分たちが「役に立っている」と実感できること
- クラブの目標について説明を受けること

## グローバル・メンバーシップ・アプローチ

グローバル・メンバーシップ・アプローチの目標は、**会員を参加させる**ことで、新会員の勧誘、現会員の維持、元会員の再入会に重点的に取り組む会員増強の文化を培うことです。ライオンズクラブがまだグローバル・メンバーシップ・アプローチのステップを踏んでいないなら、グローバル・メンバーシップ・アプローチに関する研修を受けた地区グローバル・アクション・チームまたはリジョン/ゾーン・チェアパーソンに連絡し、このアプローチを取り入れて以下に着手することをお勧めします。

- 新たな奉仕の機会によってクラブの活性化を図る
- 新会員を加えてクラブを若返らせる
- 指導力育成とクラブ運営を向上させる
- クラブの成果を地域の人々に伝える

ライオンズクラブの力を維持するには、クラブ会員の体験や期待について検討する必要があります。本ガイドは、以下の3つの簡単なステップを踏むために役立つでしょう。

- **ステップ1: まず、会員がクラブに何を求めているかを分析して明確にする。**会員の長所、体験、期待を見極めるために役立つさまざまなリソースがあります。
- **ステップ2: クラブに合った会員満足度向上計画を立てる。**会員が退会する主な理由である以下を解消することにより、クラブが会員にとって効率的、生産的、有意義であり続けるようにします。
  - クラブ内の対立
  - 自分は役に立っていないという思い
  - 所属意識を持ってないこと
- **ステップ3: 会員満足度向上計画を実行し、見直しを行う。**期待、目的、設定したクラブの目標を会員に明確かつ率直に伝えるようにしてください。また、その際には有効な伝達手段を用いることで、すべてのクラブ会員に確実に伝わるようにすべきです。

**クラブが活力を失えば、最大限に効果的な奉仕を行うことはできません。**



# 着手する

## 会員がクラブに何を求めているかを分析し、明確にする

会員が求めていることの分析と明確化に取りかかるにはまず、クラブの会員勧誘・維持活動を支援する会員増強ワーキンググループに、クラブ会員委員長以外の誰が参加するかを決定しなければなりません。最初の手順は、役割を担うことになる個々の会員の長所と希望を理解することです(下表を参照)。

会員が充実した体験を持てるようにするための次の手順は、彼らがクラブに何を求めているかを知ることです。会員の要望を把握することは、会員増強ワーキンググループにとって重要な仕事です。クラブの役員に、会員がライオンであることをどのように考えているかを知ってもらい、役員と協力して取り組みの方向を決定してください。会員に有意義な体験を持たせるには、彼らの要望に基づいてクラブを作り変えることが肝要です。

役割	説明
企画	会員の中には、計画を立てることが得意な人がいます。彼らは各段階を検討し、必要な作業に優先順位をつけることができます。クラブの勧誘活動や交流行事は、そうしたライオンに主導してもらいべきです。
PR	テクノロジーに精通している会員や独創性のある会員は、パンフレットの作成、プレスリリースの発行、ウェブサイトやソーシャルメディア・ネットワーク(SNS)の更新などを行えます。彼らは会員に、クラブのマーケティング資料や行事予定表を提供できます。
勧誘	自分のクラブについて、知らない人や現会員に気軽に話せるライオンもいます。彼らには、ソーシャルメディア、Eメール、地域行事で対象者層にライオンズクラブ国際協会をPRすることで、会員候補との関係構築に着手するよう促しましょう。
歓迎	新会員オリエンテーションの実施やメンタリングの手配に精通しているライオンは、新会員を歓迎し、クラブに早くなじませることができるはずです。国際協会では、新会員オリエンテーションと基礎メンター・プログラムに関する研修を提供しています。詳細はlionsclubs.org/MembershipChairをご確認ください。

会員増強ワーキンググループを組織したら、計画を立てるために必要な情報を集めます。「期待を超える」アンケートを実施して、クラブとその運営方法について会員がどう思っているかを見極めましょう。このアンケートと実施ガイドは[www.lionsclubs.org/membershipchair](http://www.lionsclubs.org/membershipchair)で入手できます。

以下のいくつかのヒントを出発点として、会員がクラブに何を求めているかを明確にしてください。

- 会員に聞いてみることです! 会員は意見を求められると、「自分は参加している」と感じるものです。「クラブの存在意義は何だと思いますか?」「クラブはそれになかった活動を行っているのでしょうか?」「クラブの1年間の行事を外から見るとしたら、クラブにとって大切なのは何でしょうか?」などと聞いてみるとよいでしょう。

0 本ガイドに添えられた会員アンケートは、この会話をうまく進めるために役立つでしょう。クラブのニーズに合わせて変更することもできます。

- クラブを去っていった人々に、その理由を聞いてみましょう。世界共通の理由もいくつかありますが、退会者に連絡して教えてもらうと役立つはずですが、本ガイドには、新会員アンケートに加えて元会員アンケートも添えられており、やはりクラブのニーズに合わせて変更できます。

0 クラブ例会で時間を設けるか特別会議を開いて、会員の要望について話し合ってもよいでしょう。

- クラブの掲げている目的、目標、使命声明文に、現在の会員がクラブに求めていることが反映されているか、注意深く検討します。

## クラブ活性化計画

クラブ活性化計画(CQI)の目的は、クラブの取り組みがグローバル・メンバーシップ・アプローチのプロセスに沿ったものとなるよう支援することです。さらに、CQIは戦略立案ツールでもあり、クラブがその運営のあり方を評価し、会員の体験を改善できる分野を見極めるために役立ちます。前年度の活動に関する会員のフィードバックを把握した上で、クラブの当面の目標を達成していくようにすれば、どんなクラブも改善を遂げることができるようでしょう。

# クラブの活性化を図る

## クラブに合った会員満足度向上計画を立てる

会員の退会は多くのクラブにとっての課題ですが、退会者は多くの場合、同じ理由でクラブを去っていきます。会員を退会へと向かわせる大きな理由は3つあり、それらは以下の通りです。

- 1) **クラブ内の対立**は、会員がライオンズクラブを去っていく最大の理由です。他の会員との衝突、派閥、権力争い、他のクラブ会員から尊重されていないという思いなど、対立のあり方はクラブによってさまざまでしょう。
- 2) **自分が役に立っていないように思えること**。  
クラブは、会員の関心に合っていると同時に、地域社会に大きなインパクトを及ぼす奉仕の機会を提供しなければなりません。
- 3) **所属意識を持ってないこと**。人々は、自分だけでも地域社会に奉仕できます。彼らがライオンズに加わるのは、同じ志を持った人々と仲間になるためです。

会員の一人ひとりとの関係を築くようにすれば、その期待を理解するために役立つでしょう。誰かにとって「自分は役に立っている」と思えることが、別の人にとってもそうであるとは限りません。

### A. クラブ内の対立

クラブ内で対立が生じる原因は多くの場合、クラブ例会の計画と進行にあります。うまく計画されたクラブ例会は会員間の摩擦を防ぐために役立ち、すべての会員を参加させる機会となります。

会員間の対立に対処し、解決策の特定に役立つ戦略を見つけることができるよう、ライオンズ学習センターの以下のコースを履修することをお勧めします。

- 対立の解消
- 効果的な聴き方
- 会議運営

例会に関してよくある不満は以下の通りです。

- 例会が非生産的である
- 例会が楽しくなかった
- 例会があまりに階級的で形式ばっている

事前によく考えて計画を立てておけば、例会を改善することができるはずですが、まず、以下の5つの質問の答えを考えてみましょう。

#### 1) 私たちはなぜ例会を開くのか？

- 例会の目的は、クラブの議事を処理すること、親睦を深めること、それともPRを行うことでしょうか？
- 議事は必要なことだけに絞りましょう。活動していない委員会に報告を求めたり、例会の議題と無関係な情報を伝えたりする必要はありません。
- 例会の形式をクラブ会員に合ったものに変えます。会員が好むのは、正式なプレゼンテーションでしょうか、それとも活発な話し合いでしょうか？
- 権力争いや偏った信条は、クラブ例会に持ち込まないようにします。

#### 2) 例会の長さはどれくらいか？

- クラブの会員は、特定の慣習や伝統を楽しんでいますか？彼らがなくしたいと思っているものはあるでしょうか？時間をもっと有効に使ってクラブの議事を処理したり、親睦を深めたりできるでしょうか？
- 例会の時間配分は現実的に設定すべきですが、予期せぬ問題に対応できるよう、少し余裕を持たせておきましょう。

#### 3) 例会はいつ行うか？

- 曜日や時間を変えれば、出席率が上がるかもしれません。
- 会員にとって都合のよい時間が二つ以上に分かれるなら、クラブ支部の結成を考えるとよいでしょう。

#### 4) 例会はどこで行うか？

- 別の場所で例会を開くことを検討します。場所を変えることで、別の視点をもたらされることもあります。部屋の模様替えをすることで効果があります。
- クラブ会員が離れた場所から参加できる選択肢はあるでしょうか？バーチャル形式を使えば、参加率が高まるかもしれません。実際に集まるよりもオンラインでの例会を希望する会員がいるなら、彼らを対象にクラブ支部を結成することで、会員を参加させ続けることを考えてもよいでしょう。

## 5) 例会が終了するまでに何を達成したいか？

- 議事次第と補助資料（財務報告書や前回の議事録など）を配布し、例会で取り上げる内容を会員に知らせておきます。前回の例会以降に生まれたアイデアや懸念事項について話し合う時間を設け、会員の考えや意見を柔軟に吸い上げるようにします「自分の参加は歓迎されている」と全員が感じられるようにし、一部の会員だけが会話を独占することのないようにしてください。
- 友情を育み親睦を深めることも例会の不可欠な目的の一つですから、誰もが「自分は歓迎されている」と感じ、「話し合いの輪に入れない」と思うことのないようにします。
- 楽しみましょう！

以上の質問の答えが得られれば、生産的な例会を計画し、議事次第と必要な資料を作成することができるようになります。ライオンズ学習センターには、「会議運営」や「対立の解消」など、クラブ例会の運営に役立つコースが用意されています。

## B. 役に立っていないように思えること

人々が「自分は役に立っていない」と感じる時、その理由はいくつかに分かれており、それぞれ適切に対処する必要があります。会員が「自分は役に立っていない」と感じる場合、よくある理由としては以下が挙げられます。

- 1) 地域社会に奉仕する機会が十分に得られていないこと。ライオンズは役に立ちたいと思っているため、奉仕の機会を可能な限り多く持たせることが不可欠です。活動を企画する際には、彼らの意見を聞くことを忘れてはなりません。家庭、職場、趣味など、会員が別のことに縛られているとしたら、クラブの活動は彼らのスケジュールに合っているでしょうか？
- 2) クラブは自分が関心を持てるような活動を行っていません。支援したいと思っている分野や、参加したいと思っている奉仕事業は、個々のクラブ会員によって異なります。彼らにどのように奉仕したいかを尋ねて、その情報をクラブ奉仕委員長に伝えてください。



3) 任された仕事が自分の関心やスキルに合っていないかった。奉仕活動が会員の関心に合っていたとしても、彼らに任せている仕事が合っていない場合もあります。どのように奉仕したいか、会員に聞いてみませんか？典型的な例の一つは、職業が会計士の人にクラブ会計を務めてもらうことです。喜んで引き受けてくれる場合もありますが、そうとばかりは限りません。普段していることは別の専門技術を養う機会を求めて、ライオンズクラブに加わる人もいます。

## C. 所属意識を持っていないこと

人々が「所属意識を持っていない」と感じる時、問題はクラブの文化にあることがよくあります。目標は、新会員をクラブに参加させ、「自分の意見を言ってもいい」と思わせると同時に、既存の会員にもクラブの活動に対する意欲を持たせ続けることです。「自分は歓迎されていない」「所属していない」と感じさせる理由としては、以下が挙げられます。

- クラブでは権力争いばかりしているように感じた。
- クラブは古臭く窮屈に感じた。
- クラブ役員が変わり、それについていけなかった。
- クラブはあまりに階級的で形式ばっている。
- 親睦を深める機会が十分になかった。
- 入会後しばらくして、「自分は評価されていない」と感じ始めた。
- クラブの他の会員とつながりを持つことができなかった。
- 自分の意見は求められていないように感じた。

会員の一人ひとりに、「自分はクラブに貢献している」「自分の貢献は不可欠である」と感じさせるようにしてください。

- 会員が提案や意見を出した時には、必ず応じるとともに、常にフォローアップを行うようにします。
- 一人ひとりの会員が、その希望する通りに取り組める機会を作ります。
- 新会員には、クラブ内でさまざまな機会を模索するよう奨励します。最も意欲を感じられることから始めさせましょう。ただし、委員会への参加に備えて指導力を養う機会があることを、明確に伝えておきます。

- クラブが新会員に「自分は歓迎されている」と感じさせるには、<https://www.lionsclubs.org/ja/resource-center>にある「新会員オリエンテーション」と「メンター・プログラム」を役立てるとよいでしょう。

すべての会員が新たな提案を出せるようにし、それらを柔軟に受け入れるようにしてください。

- クラブの既存の奉仕事業は、アイデアの源として、またクラブにとって効果のあったこととなかったことを知る指針として役立てるべきであり、「しなければならないこと」のリストにしてはなりません。
- クラブの活動と計画の見直しを行うことを、常に心がけるようにしてください。既存のアイデアに対する会員の評価と、改善に向けた新しいアイデアを受け入れましょう。

ライオンであることを楽しめそうな地域住民に出会ったら、その度にクラブに誘うよう、すべてのクラブ会員に奨励してください。そして会員候補が活動に参加したら、彼らが「自分は歓迎されている」と感じられるようにすべきです。

クラブ役員には、確実に十分な研修を受けさせるようにしてください。リーダーシップ開発部では、各地での研修に役立つさまざまなリソース、オンライン・ツール、提案を用意しています。役員に各自の職務に必要な研修を受けさせ、ツールを持たせるようにすれば、クラブの文化をすべての会員にとって魅力的で居心地のよいものにする上で、絶大な効果が得られるはずです。



# 現会員のやる気を一新させる 計画を実行し、見直しを行う

会員にアンケートに答えてもらい、彼らの懸念を解消する方法についてブレインストーミングを行ったら、次の手順は、クラブの改革案を打ち出し、会員の満足度を高める上での障害を取り除くことです。本ガイドに添付されたテンプレートは、そうした改革案を練るためのヒントとして役立つでしょう。

## A. 会員満足度向上計画を立てて伝達する

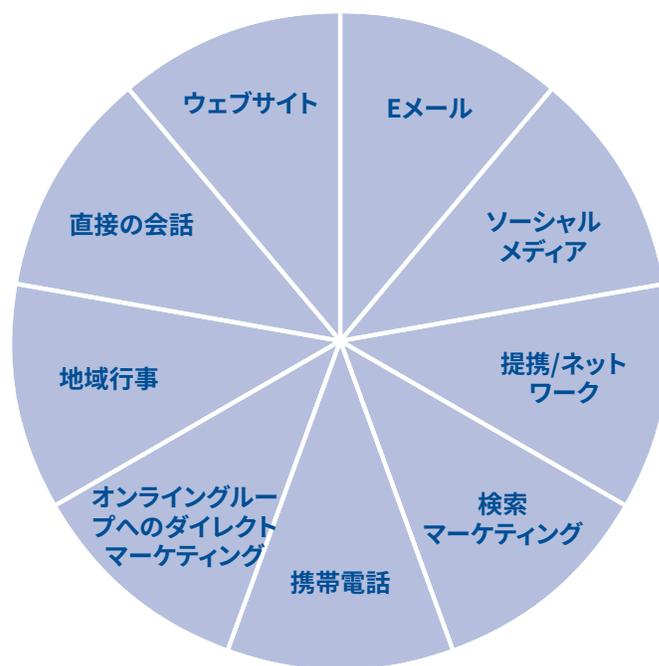
新会員の75%が、クラブの目標や目的を的確に伝えてもらうことは自分にとって不可欠だった、と答えています。思い出してください。人々がクラブに留まる理由の一つは、「自分はクラブの目標を理解している」という思いです。「自分はクラブ内で起きていることを知っている」と感じているライオンは、「自分はクラブの不可欠な一員である」とも感じているはずです。クラブが利用できるツールとしては、以下が挙げられます。

- Eメール
- ソーシャルメディア・プラットフォーム
- 行事と活動に関するウェブサイト
- 会費、寄付、費用に関する財務関連サイト

クラブに最も適した、簡単に最新情報を届けられるツールを選択するとよいでしょう。クラブ会員がこうしたテクノロジーに関する研修を受け、快適に利用できるようにしてください。



詳しい情報とさらなるリソースについては、[www.lionsclubs.org/ja/MembershipChair](http://www.lionsclubs.org/ja/MembershipChair)をご確認ください。



## B. 反発に対処する

クラブの改革によって問題を解決しようとする、反発を買うことがよくあります。それを最小限に抑えるには、「なぜ・何が・いつ・どのように」というプロセスを活用して改革を進めることです。

- **なぜ:** 改革が提案されている理由を明確に説明します。
- **何が:** 会員として何が起きると期待できるかを説明します。
- **いつ:** 改革案が実行に移される時点を明確にします。
- **どのように:** 期待している成果の概要を伝えます。

このプロセスが始まったら：

- 改革についてフィードバックを行うよう会員に奨励します。得られたフィードバックに対応します。
- 期待した成果が得られなければ、プロセスを調整することで柔軟に対処します。
- 改革には時間をかけましょう。変化が早すぎると、会員にとって受け入れにくくなります。しかし、一つを変えたことで成果が得られれば、次の変化は受け入れやすくなるはずです。

クラブの理事会で改革の評価を続けることにより、クラブ役員が共通の認識を持つようにしてください。



# 新会員の入会を祝う 継続的に実施する

## A. 終わりに

会員満足度向上計画を成功させるには、現会員の協力が不可欠です。そのため、彼らの貢献に感謝を示す努力を怠ってはなりません。グローバル・メンバーシップ・アプローチのプロセスを役立てれば、クラブの計画を定期的に見直し、調整する文化をクラブに培うことができるでしょう。会員が変われば、計画も変わります。

新しい会員は、独特な視点と多様な関心やスキルをクラブにもたしてくれます。彼らの能力を活用してください。立てた会員満足度向上計画は、必ずクラブの現会員と分かち合うようにしてください。彼らはクラブ体験の改善に関する意見を出し、会員増強の目標と目的の達成を支援してくれるはずです。

最後に、出発点がどこであろうと、会員の満足度向上は継続的な取り組みです（グローバル・メンバーシップ・アプローチの輪を参照）。「継続的な実施」とは、絶えず戦略を見直し、確実に成功するために取るべき最善の行動を決めていくことを意味しています。会員の満足度向上に関してさらなる支援や詳しい情報をお求めの場合には、Membership@lionsclubs.orgまでご連絡ください。



## 新会員へのアンケート

クラブ名： \_\_\_\_\_ 日付： \_\_\_\_\_

ライオンズクラブに入会した理由は何ですか？ \_\_\_\_\_

---

---

---

クラブでの取り組みに、どのようなことを期待していますか？ \_\_\_\_\_

---

---

---

クラブのために役立ちそうなものとして、どのようなスキルをお持ちですか？ \_\_\_\_\_

---

---

---

どのようなクラブ活動に参加したいですか？ \_\_\_\_\_

---

---

---

私たちはどうすれば、クラブでの体験を高めることができるでしょうか？ご意見をお聞かせください。 \_\_\_\_\_

---

---

---

クラブが現在行っていない奉仕事業には、どのようなものがあるでしょうか？ご意見をお聞かせください。 \_\_\_\_\_

---

---

---

上記以外で、重要と考えていることはありますか？ \_\_\_\_\_

---

---

---

## 元会員へのアンケート

氏名： \_\_\_\_\_ 日付： \_\_\_\_\_

ライオンズクラブを退会した理由は何ですか？ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

どれくらいの期間、ライオンズクラブに在籍していましたか？ \_\_\_\_\_

所属していたクラブを辞めたのですか、それとも組織としてのライオンズから離れるために退会したのですか？ \_\_\_\_\_

他のクラブへの移籍によってライオンであり続ける機会は与えられたでしょうか？ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

あなたにとって最も重要性の高かったクラブの奉仕事業を教えてください。それはなぜでしょうか？ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

あなたにとって最も重要性の低かったクラブの奉仕事業を教えてください。それはなぜでしょうか？ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

クラブがどのように変わっていたら、退会を思い留まったでしょうか？ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ライオンズクラブに取り組んでほしかった活動を教えてください。 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

私たちはどうすれば、ライオンズクラブでの体験を高めることができるでしょうか？ご意見をお聞かせください。 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

このクラブにもう一度加わることをご検討いただけますか？ \_\_\_\_\_

## 会員満足度向上行動計画

このテンプレートを使用して、会員の満足度を高めるための行動計画の立案に着手してください。会員のフィードバックに基づき、変える必要のない分野と、大きく変える必要のありそうな分野を把握できたら、以下をガイドラインとしてお役立てください。必要であれば、クラブのニーズに合わせて変更するとよいでしょう。

### 奉仕活動：

撤廃を検討すべき現行の奉仕活動： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

追加を検討すべき奉仕活動の種類： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### クラブ例会：

クラブ例会でなくすべき伝統： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

クラブ例会にもっと組み入れるべきこと： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

例会の場所を次のように変えることを検討すべき： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

例会の形式を次のように変えることを検討すべき： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### その他の提案：

表彰、コミュニケーション、または有意義な体験を妨げているものとして会員が指摘したその他の分野に関する提案：

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

スケジュール - 改革が効果的で会員にとって受け入れやすいものとなるよう、必ず見直しの時間を含めること。

次回の例会までに行うこと： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

次の四半期に行うこと： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

次の1年間に行うこと： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## Lions Clubs International

### Membership Division

Lions Clubs International  
300 W 22ND ST  
Oak Brook IL 60523-8842 USA

[lionsclubs.org/ja](https://lionsclubs.org/ja)

Eメール:[membership@lionsclubs.org](mailto:membership@lionsclubs.org)

電話:+1-630-468-3831