

# 前橋 RC における会員満足向上活動

(『会員満足度アンケート』 結果分析より)

前橋 RC 21 世紀特別委員会

## A. 「会員満足度アンケート」結果分析・3 年度比較

前橋 RC では、過去 3 回『会員満足度アンケート』(RI 所定のものを、設問項目を一部改変した 2840 地区版を使用)を実施しました。

第 1 回：2004 年 2 月 3 日実施、有効回答 84 名。(2 月末会員数 102 名)

第 2 回：2005 年 2 月 1 日実施、有効回答 74 名。(2 月末会員数 103 名)

第 3 回：2006 年 2 月 7 日実施、有効回答 81 名。(2 月末会員数 104 名)

第 1 回から第 3 回(今回)にいたる 2 年間(3 年度)で、会員の意識がどのように変化しているか、集計結果を基に分析してみました。(ポイントの変化を、第 1 回 第 2 回 第 3 回 の各回答者数の百分率%で示しています。単独のポイントは今回のもの。)

### 1. クラブ組織の現状に対する評価が 2 回目、3 回目と一段と高まっている。

「現状に不満な点がある」(22.6% 13.5% 6.1%)、「活動はあまり活発ではない」(20.2% 16.2% 7.4%)、「堅苦しくよそよそしい雰囲気である」(16.6% 6.7% 3.7%)、「前例主義である」(44.0% 27.0% 24.6%)などのネガティブな意見が大幅に減少し、逆に、「活発に活動している」(13.0% 35.1% 39.5%)、「自由闊達でオープンな風土がある」(13.0% 20.2% 25.9%)、「明るく打ち解けた雰囲気である」(34.5% 51.3% 60.4%)、「変化に柔軟に対応し、新しい試みに積極的である」(7.1% 29.7% 30.8%)などの項目が大幅にポイント・アップした。

ただ「何事も当り障りのない意見が通る」(21.4% 8.1% 17.2%)は、2 回目で大幅に減少したが、3 回目ではやや後戻りした。

「現状に満足している」(42.8% 36.2% 59.2%)人は、2 回目でやや減り、3 回目では大幅に増えている。

多くの会員が抱くクラブのイメージは 1 回目では「クラブの現状には満足しているが、活動はあまり活発とは言えない。明るく打ち解けた雰囲気はあるが、何事も当り障りのない意見が通り、前例主義である」というものであったが、3 回目(今回)では「クラブは活発に活動しており、自由闊達でオープンな風土がある。明るく打ち解けた雰囲気で、変化に柔軟に対応し、新しい試みに積極的である。クラブの現状に満足している」となった。

### 2. RI や地区の提唱する諸活動への関心・理解が深まっている。(関わる意識が高まった)

クラブの、RI や地区の提唱する諸活動への参加の度合いを尋ねる質問に対して、「わからない」(平均 13.6% 8.1% 6.6%)は減る傾向にある。ロータリー財団活動(21.4%

14.8% 13.5%)、米山奨学活動(22.6% 17.5% 14.8%)を「過度」(やりすぎ)と考える会員が減少した。

また、「不十分」と感じている会員が多い項目は、1「クラブの広報活動」(37.0%)、2「会員のためのオリエンテーションと教育」(29.6%)、3「地域への奉仕プロジェクト」(22.2%)、4「他クラブとの交流・親睦活動」(20.9%)など。ただ「地域への奉仕プロジェクト」は1回目に比べ「不十分」(35.7% 21.6% 22.2%)とする会員は減っている。

### 3. クラブの諸活動に積極的(主体的)に参加するようになった。

クラブの諸活動(11項目)に「積極的に参加」(平均30.0% 35.5% 41.5%)する会員が増え続けている。しかし、「義務的に参加」(平均50.0% 43.4% 49.1%)する会員はまだ半数近い。「不参加」(平均20.0% 21.1% 9.4%)は今回半減した。

「不参加」意識が高い項目は、1「会員増強」(46.9%)、2「国際的奉仕プロジェクト」(34.5%)、3「会員のためのオリエンテーションと教育」(33.3%)、4「クラブの広報活動」(32.0%)など。

例会は「義務的参加」(33.3% 16.2% 23.4%)が前回半減したが、今回はやや戻っている。

### 4. クラブの活動およびプロジェクトへの参加の(会員自身の)満足度が高まった。

「不満足」(33.3% 16.2% 7.4%)は激減し、「満足」(「非常に満足」含む)は9割を超えた(65.3% 78.3% 92.5%)。

### 5. 会費やロータリー財団・米山奨学会への寄付金の負担感が減った。

「クラブ会費」(22.6% 21.6% 9.8%)、「臨時の会費」(13.0% 10.8% 8.6%)や「ロータリー財団への寄付」(38.0% 25.6% 23.4%)、「米山奨学会への寄付」(29.8% 21.6% 18.5%)を「過度」と感じる会員は減少傾向にある。

「奉仕プロジェクトへの寄付」(17.8% 8.1% 17.2%)を「過度」と感じる会員が、前は半減したが、今回後戻りしている。

### 6. 会員は毎週の例会を楽しんでいる。

「いいえ」(15.4% 9.4% 7.4%)は減少を続け、9割以上の会員が例会を楽しんでいる。

### 7. 会員はクラブの会合を改善することに意欲的である。

クラブの会合をより良いものにするためのアイデアを問う設問には、毎回活発な意見が寄せられている。

賛同する会員が多い項目は、1「より良い講演者」(80.2%)、2「地域社会と交流する機会を増やす」(44.4%)、3「職業に関する情報を増やす」(38.2%)、4「親睦活動を

より強調する」(37.0%)など。

#### 8. 会員家族のロータリーに対する関心は高まりつつある。

「ロータリーのことをよく知らない・関心がない」(53.5% 44.5% 39.5%)という家族は減少傾向で、「誇りに思っている」(32.1% 36.4% 38.2%)、「もっと知りたいと思っている」(10.7% 10.8% 14.8%)家族は増加傾向にある。

「時間をかけすぎる」(11.1%)、「費用がかかりすぎる」(11.1%)と思っている家族も少数だがいる。

### B. なぜ会員満足が向上したか

総じて、第1回目に比べて、2回目、3回目と会員満足度のポイントが大幅に向上した項目が多い結果となりました。

2年前の第1回目は、第1期21世紀委員会がスタートした直後にクラブの現状把握のため実施しました。アンケートの後すぐに結果を会員にフィードバックし、問題意識を共有化しました。そしてアンケート結果分析を基に課題を抽出し、クラブ各層に幅広くヒヤリングを行って改革提言をまとめ、会員に対する報告会も実施しました。その過程で実行可能な改善(例会の充実など)は、理事会で取り上げていただきすぐに実行に移されました。(江原会長年度：クラブ創立50周年を機に「魅力あるクラブづくり」を年度目標に掲げ、21世紀委員会を立ち上げた)

次の年度(山田会長年度)では、21世紀委員会第1期提言を受けた事業計画の実施(新奉仕プロジェクトなど)や親睦交流活動の充実、そして、引き続き新メンバーも加えた21世紀委員会PARTによるクラブ改革の具体策検討が進められました。第2回目のアンケートはそうした年度をまたがるクラブ改革が進行中に実施され、「会員満足向上」の傾向がはっきり結果に表れました。

今年度(平出会長年度)は、曾我ガバナーを輩出し、地区大会・合同IM等の地区行事をクラブを挙げて支援するとともに、自己研鑽・相互学習の場としての例会の充実、会員相互のコミュニケーションの場づくり、地域社会への奉仕プロジェクトの充実(合唱を聴く会、絵画コンクール)、公共イメージの向上等、魅力あるクラブづくりと組織強化を継続して実施しています。21世紀委員会も3期目に入り、CLPの検討や、クラブ・会員のあるべき姿を示すビジョンづくりを推進しているところです。

こうした各年度会長のリーダーシップのもと、継続した一連の具体的で活発なクラブ改革活動の成果が、2回目、3回目のアンケート結果に表れていると考えます。

### C. 活動の課題

前橋RCの会員満足度は、この2年間で確実に向上しています。2年前の前橋RCは、「歴史と伝統」を誇り、安定感はあるが活動は低調で、保守的な前例主義の体質があると多くの会員が感じるクラブでした。2回目、3回目(今回)のアンケート結果を見れば、21世紀委員会(第1期)が掲げた「会員が充実したロータリーライフを享受するこ

とができ、かつ社会的評価（存在価値）の高いクラブに再生する」というクラブ改革の目標に向けて大きく前進している、といってもよいと考えます。

ただ、満足度指標は、まだまだ改善すべき点の多い事を示しています。たとえば、クラブの諸活動に「義務的に参加」している（意識の）会員がまだ約半数います（平均49.1%）。会員が主体的・積極的に参加できる条件を整えたり、機会や場をもっと提供したりすることが望まれます。

また、ロータリー歴や年齢層別の分析は今回も行っていないですが、クラブ運営においては、“老・壮・青”のいずれの層も、（特に一連のクラブ改革推進のプロセスで）「疎外感」を味わうことのないような配慮が必要だと考えます。

今回の結果にも表れた個々の不満足度要因については、具体的な対応策を年間計画の中に盛り込んで解消するよう努める必要があります。また、例会の充実、会員相互のコミュニケーションの場づくり、地域社会への奉仕プロジェクトの充実等の主要満足要因は、引き続き強調事項となるでしょう。

これからは、「会員満足」の質が問われます。「満足」の中味が《充実・成長・向上・自己研鑽・楽しさ・面白さ・善意・友情・感動・精神的相互扶助・奉仕の心...》といったことを示していれば素晴らしいのですが、逆に、《安住・妥協・社会や奉仕に対する無関心・閉鎖的な仲間意識・馴れ合い・惰性・自己本位・自己満足...》を示していることもあるかもしれません。

定期的に「会員満足度アンケート」を実施し改善点を見つけ対策を講じてゆく会員満足向上活動はこれからも継続的に進める必要がありますが、それとともに、全会員が合意できるクラブ・会員の理想像（あるべき姿）を定めて、現実とのギャップを埋めてゆく活動（会員個人としてはロータリアンとしての資質の開花と奉仕の心の醸成、クラブとしては活性化と「効果的なクラブ」となるための組織能力の向上）をさらに推進することが今後の重要課題になると考えます。

#### （まとめ～会員満足向上活動の効果）

1. クラブの現状の問題点・課題・危機感を共有することで会員の一体感が高まる。
2. ロータリー理念や（RIの）活動・プログラムに対する理解が深まれば、会員の（ロータリーへの）帰属意識・参加意欲が高まる。
3. 例会・委員会活動や奉仕プロジェクトに主体的に参加すれば（主体的に参加できる機会を多く用意すれば）会員満足度は高まる。
4. 一人一人の会員の満足度（充実感、参画意識、やりがい）を高めて行けば、クラブ全体の組織活力が高まり、効果的なクラブになる。

（2006年3月：文責 前橋RC 本田 博己）