

# 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
会員は互いへの思いやりをもっている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
寄付・募金活動の量は適切である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
長さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
交流に充てる時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
職業のネットワークづくり	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
主題の多様さ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
場所	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
例会曜日と時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
食事や飲み物	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
講演者とプログラム	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブは会員の声に十分耳を傾けている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
私は、資格ある候補者に入会を 誘っている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
私は、当クラブを誇りに思う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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：