

会員の満足度を 高める： 会員満足度アンケート



会員がクラブで得られる体験は、クラブに対する会員の気持ちに影響します。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大切です。会員満足度調査は、会員がクラブでの活動に満足できるように、会員の意見を集めるためのツールです。

目的

次のような目的でこの評価を実施し、その結果に基づいて対応します。

- 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、専任のグループが必要です。会員増強委員会、または有志の会員でもかまいません。例会中にアンケートを実施し、会員の満足度について話し合うこともできます。または、アンケート用紙を配布するかEメールで送信して各自に時間をかけて回答してもらうこともできます。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。



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。

はじめよう

ステップ1: アンケートをカスタマイズ

以下の質問サンプルを使用して、クラブ独自の会員満足度アンケートを作成してください。

ステップ2: アンケートを配布

会員にアンケートを配布するか、オンラインのアンケートプラットフォームを使用します。回答は匿名で集計され、現会員と入会候補者の双方にとって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: データを分析

アンケート実施専任グループが、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、行動計画を立案

アンケート結果を発表し、クラブで話し合います。会員からの質問を受け、アンケート結果に基づいて対応のアイデアを出し合います。会員の積極的な参加を促すための行動計画を立て、実施スケジュールを組みます。

ステップ5: 計画を実行

最後のステップは、行動計画の実施です。会員と話し合い、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ことを実感してもらいましょう。



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でき、回答データも簡単に管理できます。

そのほかの調査・アンケート

会員関心事アンケート

多様性調査

入会候補者情報の収集

会員維持調査・分析

退会者アンケート

補遺1の「クラブの行動計画」を使用して、会員増強の取り組みを記録しましょう。



スケジュールを組む際には、あらかじめ十分な時間を見積もっておきましょう。各ステップに1週間以上かかる場合もあります。

会員満足度アンケートの 質問のサンプル

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。アンケート調査にご協力いただき誠にありがとうございます。

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. 本クラブの雰囲気、会員、例会について、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 言えない	あまり そう思わない	そう思わ ない
例会を楽しんでいる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブは新会員が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多様性を反映している	<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 言えない	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、都合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"/>
クラブは温かく迎え入れる雰囲気がある	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブで自分の意見を自由に表明できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
このクラブの会員であることを誇りに思う	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ご意見・ご提案：

3. 例会について以下の各点を評価してください。

	非常に良い	良い	まあまあ	あまり 良くない	良くない	該当せず
国際ロータリーの最新情報の紹介	<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"/>
頻度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
形式（オンライン、対面、またはハイブリッド）	<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"/>
職業的人脈を広げる機会	<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"/>
意見を述べたり話し合ったりする機会	<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 トを通じて世界や地域社 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 加は自分にとって意義が 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 言えない	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"/>
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"/>
クラブは時代に即したペースで変化を取り入れている	<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 言えない	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"/>
私はクラブの会 員と一緒にいる ときに、自分ら しくいられる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブの会員 は私のことを 理解し、大切に してくれる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブを通じて 貴重な人脈が できる	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブで自分 の才能やスキ 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"/>
私はクラブでリ ーダーシップを 発揮する機会 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"/>

	そう思う	ある程度 そう思う	どちらとも 言えない	あまり そう思わない	そう思わ ない
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 言えない	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、入会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／プロジェクト／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、この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、以下の各項目につき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	該当せず
クラブ会費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
例会の食事代	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
クラブ入会金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
奉仕活動用に求められる寄付	<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：

9. 上記の質問にない内容で、当クラブで始めたい、廃止したい、または継続したいことは何ですか。