

# 「継続率を高めるためには」 の追及 I

(株)プロフィットジャパン 菊賀 信雅

会員を増やすためには、新規会員を増やすことと、退会者を減らすことの2つがあります。

新規会員を増やすためには、不特定多数へのPRが不可欠となり、膨大な広告料がかかります。一方、退会者を減らすのは既存の会員(特定の人=住所も名前もわかっている人)へのフォローだけでいいのです。よって新規会員の募集より退会者予備軍へのアプローチは比較的容易にできることです。

入っていただいた会員が、何故やめるのか? フィットネスクラブ業に携わっていると、これは永遠の課題かもしれません。入会目的が達成できない、やせない、忙しい、時間がない、来られなくなった、経済的に続かない、家の都合など、退会届にはいろいろな理由を書きいただきます。また、退会までの期間は以前このコーナーで詳しく紹介したように、入会してから3~4ヶ月がもっともやめる人数が多いこともわかっています。また、フィットネス産業協会調査のフィットネスクラブへ通い続けるための値頃感は、平均で5,461円。頻度は月に7~8回という報告もされています。そこで、退会者へのアンケートの中に別紙のような内容を盛り込んで退会届を記入してもらいました。(別紙I) 2007年4月~2008年3月(累計2期目)

## 退会に関するアンケート

退会時、退会届のなかに、下記を含める

(別紙I)

参考までに、お尋ねします。もしこのまま会員を続けるとしたら、

- 月会費がいくらだったら、続けられますか。  
①3000円以下 ②3500円程度 ③4000円程度 ④4500円程度 ⑤5000円程度 ⑥6000円程度
- 月当たりの利用回数が、何回ぐらいだったら続けられますか。  
①0~1回 ②2~3回 ③4~5回 ④6~7回
- どのような個人の事情がゆるされれば、利用したいですか。  
①子供の面倒を見てくれる人がいれば、利用したい。  
②家族の介護の面倒を見てくれる人がいれば、利用したい。  
③家事が、少なくなれば、利用したい。  
④家の商売が、落ち着いてくれば、利用したい。  
⑤ラブまでの交通手段が確保できれば、利用したい。  
⑥その他(具体的に)
- 忙しくてクラブに来られない場合、  
①家で、行えるエクササイズを教えてもらえれば、続けたい。  
②定期的に、スタッフから情報(会報、イベントのお知らせ等)をもらえれば、続けたい。  
③マッサージ券等をもらえれば、利用したい。  
④家に訪問指導してもらえれば、続けたい。  
⑤その他(具体的に)
- 長く会員を続けるためには、  
①何か商品や賞金をもらえれば、続けられる。  
②宣誓してはんこを押す、保証人をつける、ことで、続けられる。  
③担当するトレーナーから、定期的に連絡(電話、メール等)をもらえれば、続けられる。  
④ポイントカードがあれば、続けられる。

## 08年3月までの1年間で退会された方158人へのアンケート集計結果 (Sフィットネスクラブ)

### 1. 月会費がいくらだったら、続けられますか

①3000円以下	②3500円程度	③4000円程度	④4500円程度	⑤5000円程度	⑥6000円程度
34人	37人	21人	8人	55人	3人
21.5%	23.4%	13.3%	5.1%	34.8%	1.9%

### 2. 月当たりの利用回数が、何回ぐらいだったら続けられますか

①0~1回	②2~3回	③4~5回	④6~7回	合計
14人	58人	52人	21人	145人
9.6%	40.0%	35.9%	14.5%	100%

### 3. 忙しくてクラブに来られない場合

①家でのエクササイズ教 えてもらえれば	②定期的に、 スタッフから 情報	③マッサージ 券もらえれば、 利用したい	④家に訪問指 導してもらえ れば	⑤その他 (具体的に)	合計
33人	13人	27人	1人	2	76人
20.9%	8.2%	17.1%	0.7%	1.4%	48.3%

# コンビニフィットネス 経営学

## パーソナルトレーナー養成講座

コンビニフィットネスのお問い合わせは (株)プロフィットジャパン  
☎ 03(5688)5959 ホームページ <http://www.profitjapan.co.jp>

### 4. 長く会員を続けるためには

①何か商品や賞金をもらえれば、続けられる	②宣誓してはんこを押す、保証人をつける	③担当するトレーナー連絡(電話、メール等)	④ポイントカードがあれば、続けられる	合計
5人	3人	12人	31人	51人
3.2%	1.9%	7.6%	19.6%	32.3%

また、退会までの在籍期間は、約半分(51.6%)が1年以内で、その会員がクラブへ来る習慣ができる前に退会していることが伺えます。最低でも、1年間は続けさせるシステムの確立が急務です(確立できれば退会者の半分は残るといふこと)。

また、アンケートの4では、トレーナーのサポートや何かをもらえればやめないといっている人が、30%近くいて、そのうちもっとも多かった意見がポイントカードです。(約20%)

これは何もスポーツクラブに限らず、レストランや美容室、電気店などいろいろな業態の店舗が、いかにして来店を促すか、手を変え品を変え実践しています。その中で今最も有効な手段だと認識されているのがポイントカードです。世の中すでにポイントカード全盛時代です。

また、クラブではいろいろな利用度度を上げるための方策を行っていて、イベントやインフォメーションなどによって、会員の成功事例や会員の声を写真入で紹介し、会員がクラブから提供される情報でモチベーションが上がっています。クラブでは、毎日必ずイベントを行っていて、ポイントカードも実施しています。

それによって、一昨年より、月平均1%以上(年間12%以上)退会率が低下しています。

利用が増えることでポイントがたまり、クラブへ来るのが楽しくなるようなイベントを毎日実施する。そうすれば、いやがおうにも会員はクラブへ来たくります。クラブによっては、月末のポイント2倍デーで、1日20万円以上の売上げのあるところもあります。

会員がクラブへ来なくなる手法をあなたのクラブでは行っていますか?

会員がクラブへ来なくなるイベント例

筆者 菊賀 信雅(きくが のぶまさ)

茨城大学 教育学部 講師 健康運動指導士、ヘルスケアトレーナー、スポーツプログラマーヘルスケアトレーナー会副会長、(財)日本健康スポーツ連盟 研究員、筑波大学体育専門学群卒業。セントラルスポーツ(株)入社。フィットネス事業の創設スタッフとして100クラブ以上の開設に携わり、主に指導プログラムの開発・研究、社員教育等に従事し、且つ外部企業の社員健康教育、厚生労働省委託研究(健康づくりシステム開発事業)の委員に選任され、社外業務にも携わる。1992年、(株)プロフィットジャパンを設立。コンビニフィットネスの事業を推進する一方、人材育成と健康づくりのシステム開発・カウンセリング等を幅広く行っている。



「コンビニフィットネス」は(株)プロフィットジャパンの登録商標です。