

総合型地域スポーツクラブにおける継続会員と退会会員の顧客満足度比較

— 北園クラブを例として —

スポーツビジネス研究領域

5006A069-0 山野理司

研究指導教員： 間野義之准教授

1. 序論

文部省(現、文部科学省)はスポーツ振興法第4条に基づきスポーツ振興基本計画を2000年に制定した。同計画では「できる限り早期に、成人の週1回以上のスポーツ実施率が2人に1人になることを目指す」という政策目標が定められた。この目標達成に向けて、多種目・多世代・自主自立の「総合型地域スポーツクラブ(Comprehensive Community Sports Club)」(以下、CCSC)を2010年までに全国の各市町村において少なくともひとつは育成することが同時に目標として掲げられている。

これまで多くのCCSCが設立されたものの「活動拠点」「人材の確保」「会員確保」などマネジメント課題が浮き彫りになり、立ち行かなくなるクラブも出てきている。更に間野は「マーケティングの不在」をCCSCの大きな問題として指摘している。スポーツ振興くじの売上不振など、CCSCに対する補助金や助成金の額が安定して確保出来ない現状で、補助金や助成金に頼らない独立採算型のクラブ運営を展開していくことは今後の大きな課題と言えよう。

民間フィットネスクラブでは会員継続や会員定着に着目し、いかに安定した経営を行っていくかというより実践的な研究を進められてきたが、CCSCではあまり行われていない。今後、CCSCにおいても会員継続率を上げ、退会率を下げることににより独立採算型で安定したクラブを育成、運営していく必要性があり、より顧客に焦点を当てた研究が求められる。

2. 研究の目的と方法

本研究では、CCSCにおける継続会員と退会会員の顧客満足度の差異を見ることにより、会員継続に影響を与える要因を明らかにすることを目的とする。

調査対象は、北園クラブにおいて、2005年12月から2007年9月末までの間に北園クラブに在籍したことのある利用者を対象とした。調査は郵送法による質問紙調査を実施した。質問紙の配布は郵送により行い、回収は返信用封筒による返送、もしくはクラブへ直接持参する方法を併用して行った。

調査期間は、2007年10月24日(水)～2007年11月14日(水)の3週間とした。なお、途中の回収率を踏まえて、11月7日までに未回答の対象者へは督促状の送付、クラブスタッフによる電話及び自宅訪問による調査協力依頼を実施し、28日まで回答期間を延長した。

表 調査の回収結果

	対象数	回収数	有効回収数	有効回収率
全体	352	153	149	42.3%
継続会員	200	101	99	49.5%
退会会員	152	52	51	33.6%

3. 結果

設備・サービスに関する満足度項目および総合満足度について、継続会員・退会会員間で平均値の差の検定を行ったが、いずれの項目においても有意差は認められなかった。

運動・スポーツ実施に関する満足度項目および総合満足度については、「気分転換ができること」「総合満足度」の2項目において、5%水準で有意差が認められた。「気分転換ができること」では継続会員が4.27、退会会員が3.90と「総合満足度」では継続会員が5.51、退会会員が4.88とどちらにおいても継続会員が退会会員よりも平均値が高かった。

運動・スポーツ実施総合満足度を従属変数に、運動・スポーツ実施満足度11項目を独立変数にとり、ステップワイズ法による重回帰分析を行った。継続会員、退会会員ともに「体力の保持・増進」の満足度項目が独立変数として残ったが、「ゆとり」の満足度項目は継続会員のみにおいて独立変数として残った。

運動・スポーツ実施に関してのIP分析では「取組課題」象限には、継続会員においては「ゆとりを感じられること」がプロットされたが、退会会員ではいずれの項目もプロットされなかった。

設備・サービスに関してのIP分析では「取組課題」象限には、「開館日・休館日の設定の適切さ」「開館時間の適切さ」が継続会員・退会会員に共通してプロットされた。それに加えて、継続会員では「運動のための用具・器具の数」が、退会会員では「料金に見合ったサービス内容である」がそれぞれプロットされた。

4. 考察

設備・サービスに関する満足度項目および総合満足度については、止むを得ない事情などによって退会行動が発生したことが考えられ、不満を持って退会したわけではないので継続会員・退会会員間において設備・サービスに関する満足度および総合満足度の平均値に差が見られないという結果になった可能性が示唆された。

運動・スポーツ実施に関する満足度項目および総合満足度においては、継続会員は新たな趣味や生

きがいが見つかり、クラブに通うことで「気分転換」に繋がっていることが示唆された。一方で退会会員は他者からの勧めにより入会を試みるものの、健康のためなど必要性は感じているがクラブに通う楽しみや意味を見出せず、「気分転換ができること」や「総合満足度」が継続会員よりも低くなっていることが考えられる。

運動・スポーツ実施総合満足度の重回帰分析の結果について、継続会員においてのみ「ゆとりを感じられること」が独立変数として残ったことは利用目的として「趣味・生きがい」を重視している傾向があることから、楽しみながらスポーツをしたいなどということが読み取れ、健康や体力をスティックに追及するわけではなく「ゆとり」を感じながらスポーツができることに満足することが「総合満足度」をあげることになっていると考えられる。

運動・スポーツ実施に関しては、継続会員において「ゆとりを感じられること」がプロットされ、退会会員ではいずれの項目もプロットされなかった。

継続会員にのみ「ゆとりを感じられること」がプロットされたという点については、前項でも述べたが利用目的の傾向から健康や体力をスティックに追及するわけではなく「ゆとり」を感じながらスポーツができることを重要視していることが考えられる。しかし、まだ現状では「ゆとりを感じられること」には満足できる現状になんことが示唆された。

設備・サービスに関して「開館日・休館日の設定の適切さ」「開館時間の適切さ」は自由回答記述を見ると継続会員、退会会員共に「土曜日の開館」や「19時以降のプログラム」などと要望が多かった。継続会員の「運動のための用具・器具の数」については、プログラムに参加する中で用具や器具の重要性に気づいたものの、クラブとして会員に満足いくまでの数を提供できていないことが原因と考えられる。退会会員の「料金に見合ったサービス内容である」については

料金を払ったもののクラブに来ることが出来ずに辞めてしまったり、チケットをもらっているのに消化する前に有効期限が来てしまうなどが満足できなかった要因と考えられる。

5. 総括

本研究では、「CCSC における継続会員と退会会員の顧客満足度の差異を見ることにより、会員継続に影響を与える要因」を明らかにすることを目的に「運動・スポーツ実施満足度」「設備・サービス満足度」の平均値を継続会員、退会会員間で比較してきた。その結果、以下のようなことが明らかになった。

- ① 設備・サービスに関する満足度および総合満足度では継続会員、退会会員間で差が認められなかった。仮説②として設定していた「継続会員は退会会員より設備・サービス満足度が高い」については棄却された。これは退会会員が止むを得ない理由でクラブを退会しているケースも多く、退会会員がクラブへの不満を抱いたわけではないので継続会員と差が認められなかったと考えることができる。
- ② 運動・スポーツ実施に関する満足度および総合満足度では「気分転換ができること」「総合満足度」の2項目において、継続会員が退会会員より高い平均値を示した。仮説①として設定していた「継続会員は退会会員より総合満足度が高い」については「運動・スポーツ実施総合満足度」では支持されたものの、「設備・サービス総合満足度」では棄却された。これは、継続会員が利用目的を持って入会するのに対し、退会会員は友人や知人の勧めに刺激され入会するものの明確な目的がなくギャップを抱き、退会しているのではないかと示唆される結果であった。