

民間フィットネスクラブ会員の退会要因研究

スポーツクラブマネジメントコース

5012A324-9 矢倉 裕

研究指導教員：間野 義之 教授

1、背景

「少子高齢化社会」の到来が現実のものとなり、社会保障費や高齢者医療費の膨張などが、大きな社会的問題となっている。国も文部科学省、厚生労働省をはじめとし、それらの諸問題に対しての解決への取り組みの一環としてスポーツの重要性に注目し、「社会的に多様な意義を有するスポーツは、少子高齢化を迎え、様々な課題に対峙しなくてはならない我が国にとって、スポーツ振興は従前にも増して国や地方公共団体、スポーツ団体の重要な責務となる」とし、法律の整備はもちろん、各種の政策を強力に進めている。こうした背景の中、民間施設としてのフィットネスクラブが一定の普及を示し、スポーツの振興の一翼を担っている。国内の民間フィットネスクラブは1980年代に、アメリカでのエアロビクス・ダンスの成功を受けて、まずファッションとして若者層に受け入れられ、その端緒が開かれた。その後、ホテル内施設等、一部は高級化しつつ、急速に普及したが、1990年前後の、いわゆる「バブル経済崩壊」の過程で、淘汰の時代を迎え、その後の再編を経て、現在に至っている。現在の民間フィットネスクラブは、相対的な会費の下落もあり、高齢会員も増加し、手軽なスポーツの場として全国の地域社会に定着した。その市場規模は経済産業省の2005年の「特定サービス産業実態調査報告書」によると、1881事業所、会員数385万人（延べ利用者21900万人）、総売上高3926億円とされている。また直近の「スポーツ施設提供業調査」（経済産業省、2010年）では事業所数2436、会員数400万人、総売上高3926億円となっており、さらに2011年の「レジャー

白書」では、総売上高は4090億円、と報告されている。これらの報告から、現在、その市場は、事業所数で2000か所を超え、会員数400万人、総売上高でも4000億円を超える規模まで、堅調に拡大しながら推移していると推測される。

2、課題

しかし、民間フィットネスクラブの会員数は先の経済産業省の調査からも、国内人口の3%強とされるが、その伸びが10年間程度ほとんど増加していない。この間、フィットネスクラブの会員構成は、初期の若者層が主流であった時代から、健康増進を求める高齢者の増加、女性主流から男性会員の増加へと変化している。この参加人口3%の壁をなぜ超えることができないのか、という課題の解明については、科学的にも、経営者側からもあまり積極的に取組まれていない。近年の先行研究でも、現役会員に対するアンケートによる調査が主流であり、退会者実態からの要因研究の事例は多く見られない。

3、研究目的・研究の社会的意義

そこで、本研究では民間フィットネスクラブの退会者について、退会理由・属性を分析、観察し、その要因を明らかにし、クラブ経営サイドからの、有意な退会防止の可能性を追求する。民間フィットネスクラブ事業はすでに地域社会に定着し、国民のスポーツ環境提供に一定の役割を担っている。またスポーツビジネスとして経営基盤を確立し、堅実な経営を展開している数少ない産業である。民間フィットネスクラブへの国民の参加数を増加させ、3%を超える状況を可能とすることができれば、クラ

ブがさらに発展し、規模、施設数の拡大が可能となり、国民のためのスポーツ環境が整い、スポーツ参加人口の拡大が促進される好循環が生まれる。この会員数が増加しない現象の要因として年間の退会者数が多いことがある。今回の研究対象であるA県B市のCフィットネスクラブでも、毎年全会員数の30%強が退会し、経営を維持する上で、毎年それに見合う新規入会者を確保することが大きな課題となっている。この退会者の退会要因を明らかにし、少しでも退会者を減少させる事が出来れば、スポーツ人口が増加し、その社会的意義は大きい。

4、研究方法

Cスポーツクラブのフィットネスクラブ部門は1985年から事業を開始した。このフィットネスクラブ会員の、2007年から2012年までの退会者のデータ、2,943人分を分析し、属性の観察や検定を行いその大会要因を明らかにする。データは対象者全員についての性別、年齢、会員期間、退会理由等の14項目で構成され、退会理由については24項目が記録されている。これらのデータをIBM SPSS VER20を用い分析し、統計量を算出、その観察およびクロス集計、カイ2乗検定等によって、退会要因分析を行った。

5、結果

統計量の観察は、退会者のそれぞれ1、性別割合。2、会員種別割合。3、入会月。4、退会月。5、入・退会者の年齢。6、会員継続期間。7、退会前12か月間の1ヶ月毎の出席頻度の平均、その変化。8、退会理由。について実施した。また、退会理由に対する防止マネジメントの可否によるグループを1、マネジメント可能群。2、マネジメント不可能群。3、分析対象外の群。の3グループに分け、そのなかから1、と2、を使用し、性別、退会年齢、会員継続期間とのクロス集計を行い、カイ2乗検定によって有意差を測定した。観測では、男女比は4対3の割合であり、会員種別で

は会費の金額が高くても利用上の利便性を選ぶことが明らかになった。入会月・退会月については若干の相違はあるが、4月と10月に、ピークが見られた。入・退会者の年齢は15歳から89歳と幅広く分布し、20歳代の層での入・退会の流動化が著しいことが判明した。会員継続期間は平均値で20.2か月であるが、退会者の最頻値は12か月間であり、継続期間1年以内での退会者は53.9%にのぼった。出席頻度の推移では、退会前の傾向として、1ヶ月の出席回数が4回程度まで低下すると、退会に至る傾向がある事が判明した。退会理由については、仕事の都合といった、漠然とした理由が53.8%有、調査の問題点も存在したが、自由記入から具体要因を抽出し、精度を向上させた。その中には病気、体調不良、死亡、介護といった、高齢化社会を象徴する要因も現出している。

クロス集計・検定の結果では、性差ではマネジメントの有意差は見られなかった。会員年齢を4群に分けた検定では、若い会員層に対して0.1%水準で有意差が見られた。また同じく会員継続期間を4群に分けたでの検定では、短期継続会員側に1%水準の有意差が見られた。

6、考察、結論

Cフィットネスクラブの5年間の退会者データを分析した結果、性別では女性の入・退会者が61.2%と高い値を示し、流動化が高い事、会員種別では、会費が高額になっても、利用時の利便性を優先する事、入・退会のタイミングは4月、10月の「行政年度」カレンダーによる影響が強く、入学、進学、就職、人事異動等の関連があることなどが明らかになった。

観察、及びクロス集計・検定の結果、(1)若い会員層(2)1年以内の継続会員層、(3)週1回以下の出席頻度の会員層、の3つの会員層に高い割合で存在することが明確になり、該当会員層への退会防止マネジメントが有意であることが判明した。