

회원 유지율 높이기



회원들이 클럽에 오래도록 남는다는 것은 클럽이 안정되고 전반적으로 잘 운영되어 간다는 신호이다. 반면에 회원 수가 일정하게 유지될 경우, 유지율에 문제가 있어도 잘 모르고 지나치는 클럽이 많다. 기존 회원이 계속 떠나가도 회원을 새로 영입함으로써 빈 자리를 메꾸어 간다면 회원 증가와 유지 두 가지 측면에서 모두 실패라고 할 수 있다. 이어지는 평가 활동을 실시하면 회원 영입 및 탈회가 클럽 회원 순 증가와 감소에 어떠한 영향을 미치는지 알아볼 수 있다.

기대 효과

유지율 평가를 실시하고 그 결과를 바탕으로 개선책을 추진하면 다음과 같은 효과를 얻을 수 있다:

- 회원들이 언제 그리고 무슨 이유로 클럽을 떠나는지 파악한다.
- 회원들의 관심과 참여를 촉진해 클럽에 남도록 하기 위한 전략을 개발한다.

준비하기

아래에 명시된 단계를 모두 완수하려면 ‘내 로타리’에 접속해 클럽 멤버십 관련 보고서를 조회해야 한다. 클럽 회장, 총무, 재무, 회원위원회 위원장, 재단위원회 위원장이 이에 대한 접속 권한을 갖고 있으며, 동 접속 권한을 다른 클럽 회원에게 위임할 수 있다. 데이터 분석에 대한 전문 지식을 가진 회원을 참여시키면 특히 도움이 된다



참고: 평가 단계마다 1주일 이상이 소요될 수 있으므로, 충분한 시간 여유를 두고 활동을 계획하도록 한다.

시작하기

준비가 되었으면 다음 설명에 따라 실천에 옮긴다.

1단계: 클럽의 역대 및 현 회원 유지율 검토

클럽 목표관리 사이트인 ‘로타리클럽 센트럴’에 접속해 [보고서 페이지](#)로 이동한다. **클럽 보고서** 섹션에서 **회원 성장 및 활성 추이** 보고서에 클릭해 기존 및 신입 회원의 유지율을 살펴본다.



보고서 화면 위의
내보내기 아이콘



을 클릭해
원하는 프로그램이나
파일 형식을 선택하면
보고서를 저장하거나
인쇄할 수 있다.

보고서 페이지 링크 없이 ‘회원 성장 및 활성 추이’ 보고서를 실행하려면:

- ‘내 로타리’에 로그인한다.
- **실천하기** 메뉴에서 **로타리클럽 센트럴**을 선택한다.
- 왼쪽 메뉴 옵션 중에서 **보고서**를 선택한다.
- **클럽 보고서** 섹션에서 **회원 성장 및 활성 추이** 보고서를 선택한다.

2단계: 회원 탈퇴가 잦은 시기 판별

‘회원 탈퇴 추이’ 보고서를 실행해 탈퇴 가능성이 높아지는 시기는 언제이며 탈퇴하는 이유는 무엇인지 살펴본다. 로타리 활동 기간 중 언제 클럽을 떠나게 될 확률이 높은지를 파악해 두면 회원 유지와 관련된 클럽의 강점과 취약점을 진단해 이를 전략적으로 공략해 나가는 데 도움이 된다.

클럽 목표관리 사이트인 ‘로타리클럽 센트럴’에 접속해 **보고서 페이지**로 이동한다. **클럽 보고서** 섹션에서 **회원 탈퇴 추이** 보고서에 클릭한다.

보고서 페이지 링크 없이 ‘회원 탈퇴 추이’ 보고서를 실행하려면:

- ‘내 로타리’에 로그인한다.
- **실천하기** 메뉴에서 **로타리클럽 센트럴**을 선택한다.
- 왼쪽 메뉴 옵션 중에서 **보고서**를 선택한다.
- **클럽 보고서** 섹션에서 **회원 탈퇴 추이** 보고서를 선택한다.

3단계: 회원 유지 전략 개발

‘회원 성장 및 활성 추이’ 및 ‘회원 탈퇴 추이’ 보고서를 모두 검토했으면, 그 결과를 클럽 회원위원회와 논의한다. 이때 다음 사항을 고려한다:

- 누가 클럽을 떠나는가? 오래된 회원인가 신입회원인가? 혹은 둘 다인가?
- 왜 회원들이 클럽을 떠나는가?

4단계: 실천 계획 수립

회원위원회와 논의한 내용을 클럽 전체에 보고한다. 취약점을 보완하고 강점을 최대한 활용할 수 있는 방안에 대해 회원들과 토의를 진행한다.

로타리의 연구조사

탈회 이유에 대한 정확한 이해는 클럽 강화의 필수 요소이다. <떠나는 이유 알아보기> 평가 도구에 포함된 '탈회 회원 설문조사'는 바로 이러한 정보를 수집하기 위해 고안되었다. 국제로타리는 전 세계 클럽 회원들이 왜 로타리를 떠나는지에 대해 광범위한 연구조사를 실시해 다음과 같은 사실을 확인했다.

1년 안에 탈회하는 경우

가입 전에 회원의 제반 책임사항에 대한 설명을 듣지 못했거나 가입 후에 로타리에 대한 충분한 교육을 받지 못한 것이 원인이 되어 1년을 채 못 넘기고 떠나는 회원들이 많다. 또한 출석 요건이나 재정적 의무가 부담이 되어 탈회하는 회원들이 있는가 하면, 네트워크 구축에 대한 기대치가 충족되지 못했기 때문에 탈회하는 회원들도 있다.

대처 방법

신입회원들이 1년 안에 클럽을 떠나는 경우, 다음에 주력한다:

- 예상 회원에 대한 커뮤니케이션을 개선한다. 특히, 클럽이 제공하는 개인적, 직업적 혜택과 로타리 가입에 따른 책임을 명확히 전달한다.
- 클럽의 일원이 되는 뜻깊은 날을 축하하기 위해 입회식을 개최하고, 신입회원이 기존 회원들에게 환영받는다는 느낌을 받을 수 있도록 한다.
- 로타리의 사명에 충실하면서도 재미와 활력이 넘치는 클럽 정기모임을 갖는다.
- 신입회원에게 멘토를 배정해, 클럽 관행과 전통을 설명하고 다른 회원들과 친해지도록 돕는 등 수시로 지원을 제공하도록 한다. 신입회원이 정기모임에 불참하면 멘토가 연락해 문제는 없는지 확인하도록 한다.
- 유익한 정보를 전달하는 신입회원 오리엔테이션을 제공한다.
- 비교적 최근에 가입한 회원들을 위원회에 배정하거나 기타 클럽 활동에 관여시킨다.
- 신입회원과 자주 만나거나 연락해 질문에 답하고 로타리에 대한 지식을 전달한다.



<클럽 경험 개선하기> 평가 도구에 포함된 '회원 만족도 설문조사'를 사용해 클럽 회원 전체를 대상으로 보다 나은 클럽 경험을 위한 아이디어나 코멘트를 수집한다.

1~2년 후에 탈퇴하는 경우

클럽에 1~2년간 머문 후에 탈퇴하는 일반적인 이유는 클럽 행사나 활동에 대한 참여 동기를 얻지 못했거나 친교에 대한 기대치가 충족되지 못한 경우, 혹은 다른 일정 때문에 정기모임 출석이 어려운 경우 등이다.

대처 방법

회원들이 1~2년 후에 클럽을 떠나는 경우, 다음과 같이 대처한다:

- 가입한 지 1~2년 가량 된 회원들이 누구인지 파악해 이들이 관심 있는 프로젝트나 위원회에 참여하도록 한다.
- 동 회원들의 피드백을 구한다. 클럽의 친목 활동이나 봉사 프로젝트에 활력을 더할 아이디어를 가지고 있을 수 있다.
- 청소년교환 학생을 호스트하거나, 클럽이 스폰서하는 로타렉트클럽 또는 인터랙트클럽과의 연락을 담당할 것을 제안한다.
- 멘토가 없는 회원에게 멘토를 배정하거나, 원하는 경우 멘토를 바꿀 것을 제안한다.

3~5년 후에 탈퇴하는 경우

가입한 지 3~5년이 지난 후에 탈퇴하는 이유는 다른 회원들과의 친교가 기대에 못 미치는 경우, 클럽의 지도부에 대해 불만을 가진 경우, 다른 일정 때문에 정기모임 출석이 어려운 경우 등이다.

대처 방법

회원들이 3~5년 후에 클럽을 떠나는 경우, 다음과 같이 대처한다

- 리더십 기회를 제공한다. 클럽 임원직을 맡게 되면 참여 의욕이 높아질 수 있다. 이미 클럽 임원을 역임한 경우에는 신입회원을 멘토링하거나 지구 활동에 참여하도록 독려한다. 리더십 역할을 부여받으면 자신의 기여와 가치가 인정받고 클럽의 의사결정 및 활동에 더 긴밀히 관여하고 있다는 느낌을 갖게 된다.
- 회원 교육 고급 과정과 같은 신규 활동을 시도하거나 기존 클럽 활동을 새롭게 재정비함으로써 회원들이 클럽 모임과 친교 기회에 대해 지속적인 흥미와 참여 의욕을 느끼도록 한다.
- 클럽 경험에 대한 회원들의 피드백을 구하고, 개선을 위한 아이디어를 제안해 주도록 요청한다.
- 이들의 전문 지식과 기술을 활용하고, 노력을 치하한다.

6~10년 후에 탈퇴하는 경우

회원으로 6~10년간 활동하다가 탈퇴하는 이유는 친교에 대한 기대치가 충족되지 못했거나 클럽 지도부에 대해 실망을 느낀 경우, 은퇴하거나 거주지를 이전하게 된 경우 등이다.

대처 방법

회원들이 6~10년 후에 클럽을 떠나는 경우, 다음과 같이 대처한다:

- 로타리 경륜이 짧은 회원들의 멘토로 봉사할 것을 제안하거나 지구대회 준비, 지구 위원회 등 지구 차원의 활동에 적극 참여하도록 독려한다. **로타리 동호회**에 가입하는 것도 좋은 대안이 될 수 있다. 이러한 방법은 모두 폭넓은 만남을 갖고 클럽을 넘어 로타리를 경험하는 데 도움이 된다.
- 은퇴와 함께 클럽을 탈퇴할 생각인 회원에게는 은퇴자들이 로타리에서 얼마나 중요한 역할을 하는지를 상기시킨다. 은퇴한 회원들은 오랜 경험을 바탕으로 한 소중한 관점을 제공해 주며, 클럽 내 젊은 직장인들에게 멘토가 되어줄 수 있다.
- 거주지를 이전하는 회원이 있는 경우, 새로 살게 될 지역의 클럽에 연락 정보를 전달하거나 '내 로타리'를 통해 다른 클럽에 **회원으로 추천**한다. 혹은 직접 '내 로타리'에 접속해 **클럽 이전**에 대해 문의하도록 권유한다.
- 이들의 전문 지식과 기술을 활용하고, 노력을 치하한다.

10년 이상 활동하다 탈퇴하는 경우

클럽에 10년이 넘게 몸담은 후 탈퇴를 결정하는 회원들은 그 이유를 흔히 클럽 모임과 활동에 더 이상 흥미를 느끼지 못하기 때문이라고 설명한다. 그 외에도 은퇴, 가족과 관련된 책임, 재정적 부담, 건강 문제 등으로 탈퇴하는 경우가 있다.

대처 방법

가입한 지 10년 이상 된 회원들이 클럽을 떠나는 경우, 다음과 같이 대처한다:

- 같이 시간을 보내면서 위에 나열된 이유 중 하나로 클럽을 떠날 생각을 하고 있는 것은 아닌지 알아본다. 다른 사람의 노력으로 해결될 수 없는 이유도 있지만, 왜 탈퇴할 생각을 갖게 되는지를 미리 파악해 두면 이를 예방하는 데 도움이 된다.
- 클럽 정기모임에 새로운 활력을 불어넣기 위한 아이디어가 있는지 물어보거나, 지구총재, 지역대표, 지구 위원회 위원장 등 지구 차원의 리더십 직책에 관심이 있는지 알아본다.
- 해당 회원층에 한해 클럽에 대한 재정적 의무를 완화하는 방안을 고려한다. 연로한 회원들은 은퇴 등의 이유로 재정적 어려움을 겪고 있을 수 있음을 기억한다.
- 이들의 전문 지식과 기술을 활용하고, 노력을 치하한다.
- 신입회원의 멘토로 봉사하는 데 관심이 있는지 물어본다.

다른 평가를 시도해 보려면?

지역사회의 직업 구성 반영하기: 직업분류 평가

다채로운 클럽 만들기: 회원 다양성 평가

새로운 회원 찾기: 예상 회원 발굴 활동

클럽 경험 개선하기: 회원 만족도 설문조사

떠나는 이유 알아보기: 탈회 회원 설문조사