

# フィットネスクラブの会員継続に関する研究

藤原 誠 堺 賢治<sup>1)</sup>

A study on continuation of membership of the fitness club

Makoto Fujiwara and Kenji Sakai<sup>1)</sup>

Key words : fitness club, membership, continuation

(Bulletin of Department of Physical Education, Faculty of Education,  
Ehime University, 5, 11-19, March , 2006)

キーワード:フィットネスクラブ, 会員, 継続

## I 緒 言

近年, 人々の健康に対する関心は大きな高まりをみせている。各種メディアは健康関連番組や健康関連記事を提供し, 多くの人々が健康に対して興味・関心を呼び起こされる状況をつくり出している。また, 健康関連用品, 健康関連食品等の購入を勧めるメッセージは, 人々に, 絶え間なく押し寄せている。

このような, いわば健康ブームの中, 一般の人々の健康を求めての活動も広がりを見せている。運動・スポーツの実施について, 内閣府の「体力・スポーツに関する世論調査」<sup>2)</sup>をみると, この1年間に運動やスポーツを行ったとする者の割合は68.2%に達している。そして, その実施種目はウォーキングが1位, 体操が2位を占め, 人々の健康志向を示す結果となっている。また, 経済産業省の「平成14年特定サービス産業実態調査」<sup>3)</sup>によれば, フィットネスクラブの個人会員数は, 329万人を数え, 平成10年から平成14年の間に13.3%の増加を示している。このように人々の健康志向は社会の中で大きな潮流となっている。

フィットネスクラブは東京オリンピック後に設立されたスイミングスクールを母体にして発展してきたクラブが多い。クラブが会員の対象として狙ったターゲットも, 子どもから若い女性, さらに, 中高年者へ

と移ってきた。現在では, 多くのクラブは, 多様なプログラムを提供したり, 運動施設だけでなく, 温浴施設などの付帯施設を充実させ, より快適なクラブライフを提供するなどして, 会員の獲得・定着を図っている。フィットネスクラブ産業の経営課題として新規顧客の獲得および顧客の定着化が最大の課題となるという指摘<sup>4)</sup>もあり, この問題はすべてのフィットネスクラブに共通する重要課題といえよう。

他方, 会員サイドからすると, クラブに加入し, 活動を行い, 満足が得られれば, 継続して会員としての活動を行うことになるのではないかと。クラブがハード面やソフト面でどのようなサービスを提供してくれるか, その中身や, そこでのクラブライフの質によって, クラブの会員を継続するか, 退会するか意思決定がなされるのではないだろうか。

いずれにしろ, フィットネスクラブは今や一般の人々にとって, 運動やスポーツを行う重要な場となっている。会員が継続して活動を行うことは, 健康や生活の質の向上, 豊かな生活の実現などとも関係し, 社会的にも意義のあることである。

著者らは, すでに, フィットネスクラブの利用実態について調査研究を行い<sup>5)</sup>, 会員の一般的な利用状況を把握している。今回の研究では, フィットネスクラブに共通した課題となっているクラブ会員の定着について着目することにした。具体的には, クラブの会員継続に積極的な意識をもっている人と消極的な意識を

1) 愛媛大学教育学部  
〒790-8577 愛媛県松山市文京町3番

1. Faculty of Education, Ehime University,  
Bunkyo-cho 3, Matsuyama-shi, Ehime, 〒790-8577,  
Japan

もっている人のクラブでの活動状況等を比較することにより、継続してクラブに所属したいという意識がどのような要素との関わりの中でもたれているのかを明らかにすることを目的とした。

## Ⅱ 方法

### 1. 調査対象

愛媛県松山市にあるAスポーツクラブの会員、621名を調査対象とした。

### 2. 調査方法

質問紙による配票調査を実施した。有効回収数は555、有効回収率は89.4%であった。

### 3. 調査時期

2004年10月下旬から11月上旬にかけて調査を実施した。

### 4. 分析の視点

会員のクラブ継続の意思を尋ねたところ、表1に示す結果となった。これからもクラブに通いたいと思うかという質問に対して、「強くそう思う」と回答した者は19.3%、「そう思う」と回答した者は62.7%、「どちらともいえない」と回答した者は14.4%、「どちらかといえばそう思わない」と回答した者は2.0%、「そう思わない」と回答した者は1.6%となっている。

「強くそう思う」および「そう思う」と回答した者はあわせると82.0%となり、8割以上の者がクラブ会員としての活動を継続する意思を示している。

表1 継続の意思（これからも通いたいと思うか）

項目	実数	%
強くそう思う	107	19.3
そう思う	348	62.7
どちらともいえない	80	14.4
どちらかといえばそう思わない	11	2.0
そう思わない	9	1.6

分析は、クラブの会員継続に積極的な意識をもっている人と消極的な意識をもっている人を比較するという手法で進めていく。その際、会員のクラブ継続意思の強弱による相違をより明確にするために、「そう思う」と回答した者を除外し、「強くそう思う」と回答した者を、クラブ継続に対する積極群とした。これに対して、「どちらともいえない」、「どちらかといえば

そう思わない」、「そう思わない」と回答した者を、クラブ継続に対する消極群とした（表2）。

以下では、この分類に基づいて分析を進める。

表2 継続の意思（分析群）

項目	実数	%
強くそう思う (積極群)	107	51.7
どちらともいえない どちらかといえば そう思わない そう思わない (消極群)	100	48.3

## Ⅲ 結果と考察

### 1. 属性

#### (1) 性別

表3はクラブ継続の意思と性別の関係を示している。積極群、消極群のいずれにおいても、男性は30%程度、女性は70%程度となっている。積極群、消極群の間にほとんど差はみられず、クラブ継続の意思と性別との間に関連は認められない。

表3 性別 (%)

項目	積極群	消極群	合計
男	27.1	31.0	29.0
女	72.9	69.0	71.0

n. s.  
( $\chi^2$  検定による。以下同じ)

#### (2) 年齢

クラブ継続の意思と年齢の関係は表4のようになる。積極群、消極群のいずれにおいても50代、60代の者が多い。中高年者のフィットネスクラブへの加入が進んでいることを示しているが、クラブ継続の意思と年齢との間に関連は認められない。

表4 年齢 (%)

項目	積極群	消極群	合計
20代 以下	15.9	17.2	16.5
30代	13.1	10.1	11.7
40代	11.2	19.2	15.0
50代	24.3	25.3	24.8
60代	26.2	21.2	23.8
70代 以上	9.3	7.1	8.3

n. s.

#### (3) スポーツ歴

表5は学生時代(中学・高校・大学など)のスポーツ経験を示している。「運動部に入ってやっていた」という者は、積極群では44.0%、消極群では50.0%となっている。これに対して、運動部に加入していなかった者は、「運動部には入っていなかったが、スポーツは好きだった」、「どちらかといえば、スポーツは嫌いだった」を合わせて、積極群では56.0%、消極群では50.0%となっている。積極群では消極群に比べて、運動部に加入してスポーツを専門的に行った経験のない者がやや多くなっているが、クラブ継続意思と学生時代のスポーツ経験の間に関連は認められなかった。

今回の研究テーマではないが、フィットネスクラブがスポーツ経験者に限らず、スポーツ未経験者を取り込み、活動を展開していることが示されている。

表5 学生時代のスポーツ (%)

項目	積極群	消極群	合計
運動部に入ってやっていた	44.0	50.0	46.8
運動部には入っていなかったがスポーツは好きだった	28.0	23.5	25.9
どちらかといえば、スポーツは嫌いだった	28.0	26.5	27.3

n. s.

## 2. クラブでの活動

### (1) スポーツ活動に占める割合

表6は今回の調査対象となっているスポーツクラブでの活動が、その人のスポーツ活動全体において、どの程度の割合を占めているのかを示している。

このクラブでしかスポーツを行っていない者が多い。一般の人たちにとってフィットネスクラブは唯一の運動、スポーツの場となるケースも多く、その存在意義は大きいといえよう。

積極群と消極群を比較すると、積極群では消極群に比べて、このクラブでしかスポーツを行っていない者がやや多い。これに対して消極群では積極群に比べて、他の場所でも同程度の活動をしていたり、他の場所での活動が主となっている者がやや多くなっている。しかし検定の結果、クラブ継続意思とクラブでのスポーツが占める割合との間に関連は認められなかった。

### (2) 入会目的

クラブへの入会目的を示すと表7のようになる。積極群、消極群のいずれにおいても、健康の保持・増進を目的として入会した者が過半数を占めている。これに次いで、体力の保持・増進を目的として挙げる者が多い。消極群において気分転換・ストレス解消を目的とする者が若干多くなっているが、全体としては大き

な差異はみられない。クラブの会員は一般的に健康や体力の保持・増進を目的に入会した者が多いことがわかる。

表6 スポーツ活動全体に占める割合 (%)

項目	積極群	消極群	合計
クラブでしか行っていない	72.9	62.6	68.0
クラブが主であるが、他の場所で行うこともある	20.6	20.2	20.4
クラブと他の場所ともに同じくらい行っている	3.7	11.1	7.3
他の場所で行うのが主である	2.8	6.1	4.4

n. s.

表7 入会目的

M. A. (%)

項目	積極群	消極群	合計
健康の保持・増進のため	59.8	54.5	57.3
体力の保持・増進のため	29.0	31.3	30.1
シェイプアップのため	25.2	27.3	26.2
気分転換・ストレス解消のため	21.5	31.3	26.2
リハビリのため	12.1	7.1	9.7
運動技術や能力の向上のため	8.4	7.1	7.8
友人・仲間との交流のため	3.7	3.0	3.4
その他	4.7	3.0	3.9

### (3) 利用頻度

表8はクラブの利用頻度を示している。このクラブでは週1回の休業日を設定しているため、週6日の利用が最多頻度となる。積極群、消極群ともに週3回～4回の利用が最も多くなっている。積極群と消極群を比較すると、週3回以上利用している者は、積極群では61.3%、消極群では46.0%となっており、積極群に高頻度の利用者が多い。積極的に回数多くクラブを利用することはクラブ継続の意思を高めることにつながっているように思われる。クラブの経営という立場に立てば、会員継続を促進するために、クラブの利用頻度を高めるような取り組みが求められることになる。

表8 利用頻度 (%)

項目	積極群	消極群	合計
週5～6回	7.5	10.0	8.7
週3～4回	53.8	36.0	45.1
週2回	28.3	26.0	27.2
週1回	8.5	14.0	11.2
月1～2回・その他	1.9	14.0	7.8

p<0.01

## (4) 過ごす時間

クラブで過ごす時間は表9のようになる。全体的には、1時間～1時間未満、あるいは、1時間未満が多くなっている。1時間半以上の比較的長い時間をクラブで過ごすという者は、積極群では46.2%、消極群では30.6%となっている。検定の結果ではクラブで過ごす時間と継続意思の間に関連は認められなかったが、クラブで長時間過ごす者の方が継続意思が高い傾向を示している。

先述の利用頻度とあわせて考えると、クラブによく通い、クラブでゆったりと時間を過ごす者ほど、継続の意思が高くなることが予測される。

表9 過ごす時間 (%)

項目	積極群	消極群	合計
1時間未満	27.4	30.6	28.9
1～1時間半未満	26.4	38.8	32.4
1時間半～2時間未満	24.5	14.3	19.6
2時間以上	21.7	16.3	19.1

n. s.

## (5) プログラムへの参加

表10はクラブで提供されている各種プログラムへの参加状況を示している。このクラブではエアロビクス、グループエクササイズ、アクアエクササイズ、スイムレッスンなどの各種プログラムが、一週間に100本以上提供されている。

これらのプログラムへの参加状況を見ると、プログラムによく参加している者は、積極群では35.5%、消極群では28.3%となっており、積極群の方がやや多い。これに対して参加していない者は、積極群では40.2%、消極群では46.5%となっており、消極群の方がやや多い。検定ではプログラムへの参加と継続意思の間に関連は認められなかったが、積極群の方にプログラムへの参加頻度が高い者が多い傾向にあることから考えて、プログラムへの参加はクラブ継続意思を高める可能性があるといえよう。

表10 プログラムへの参加 (%)

項目	積極群	消極群	合計
よく参加している	35.5	28.3	32.0
時々参加している	24.3	25.3	24.8
参加していない	40.2	46.5	43.2

n. s.

## (6) 他の会員との交流

クラブライフの質を左右する要素の一つに、クラブ

における人間関係があげられる。表11および表12はクラブでの人間関係のうち、他の会員との関係を示している。「世間話程度の交流がある人がいる」に対する回答を示したものが表11である。「はい」と回答した者は積極群では70%を超えている。これに対して消極群では60%程度となっている。積極群の方が「世間話程度の交流がある人がいる」という者が多くなっているが、検定の結果では、世間話程度の交流の有無と継続意思との間に有意な関連は認められなかった。

次に、表12に示した「親しく話をする人がいる」に対する回答をみると、「世間話程度の交流がある人がいる」に対する回答と同様に、積極群が消極群に比べて「はい」と回答した者が多くなっている。しかし検定では、親しく話をする人の有無とクラブ継続意思の間に関連は認められなかった。

以上のように、他の会員との交流状況では、継続意思との明確な関連性は指摘できないが、会員継続に積極的な者では他の会員との交流が行われている傾向にあることがうかがえる。

表11 他の会員との交流  
—世間話程度の交流がある人がいる— (%)

項目	積極群	消極群	合計
はい	72.1	60.2	66.3
いいえ	27.9	39.8	33.7

n. s.

表12 他の会員との交流  
—親しく話をする人がいる— (%)

項目	積極群	消極群	合計
はい	59.6	51.0	55.4
いいえ	40.4	49.0	44.6

n. s.

## (7) クラブスタッフとの交流

表13および表14はクラブライフを支える人間関係のうち、クラブスタッフとの関係を示している。

「世間話程度の交流がある人がいる」に対する回答をみると、「はい」と回答した者は積極群では62.5%を占め、消極群の44.9%を上回っている。会員継続に積極的な意思をもっている者ではクラブスタッフと気軽に世間話をするなど、交流をしている者が多いことがわかる。

次に、「親しく話をする人がいる」に対する回答をみると、「はい」と回答した者は消極群では23.5%であるのに対して、積極群では38.5%を占め、4割近くに及んでいる。世間話程度の交流と同様に、親しく話をするという交流においても、積極群の方がよく交流

しているという状況となっている。

クラブスタッフとの交流については、世間話をした  
り、親しく話をするなど、親密な人間関係を結んでいる  
ことが会員継続に対する積極的な意思につながって  
いくものと思われる。クラブ側からすると、いかにし  
て、会員との親密な人間関係をつくりだし、会員の継  
続意思を高めていくかということが重要な課題になる  
といえよう。

表13 スタッフとの交流  
-世間話程度の交流がある人がいる-

項目	積極群	消極群	合計
はい	62.5	44.9	54.0
いいえ	37.5	55.1	46.0

p<0.05

表14 スタッフとの交流  
-親しく話をする人がいる-

項目	積極群	消極群	合計
はい	38.5	23.5	31.2
いいえ	61.5	76.5	68.8

p<0.05

### (8)居心地

会員はクラブでの運動実施を主たる目的としてやっ  
てくるが、その前後に他の会員やクラブスタッフと会  
話をしたり、休息をとるなどして時間を過ごしている。

表15は、そのような運動をする時間以外のクラブで  
の居心地について尋ねた結果を示している。居心地が  
「よい」と回答した者は、積極群においては、ほぼ半  
数となる49.5%を占めている。これに対して消極群で  
は居心地が「よい」と回答した者は21.9%にとどまっ  
ている。また、消極群では「どちらともいえない」、  
あるいは、「どちらかといえばよくない」、「よくない」  
という者が多く、居心地に対する評価が低い。

このように、会員継続に対して積極的な意思をもっ  
ている者では、クラブの居心地がよいという評価をく  
だしている者が多い。運動場面だけでなく、クラブで  
過ごすすべての時間が居心地のよいものであることが

表15 居心地 (%)

項目	積極群	消極群	合計
よい	49.5	21.9	36.3
どちらかといえばよい	35.2	33.3	34.3
どちらともいえない	14.3	38.5	25.9
どちらかといえばよくない ・よくない	1.0	6.3	3.5

p<0.001

会員の継続意思を高めることになると考えられる。

### 3. クラブ評価

#### (1)得られた効果

クラブそのものの評価ではないが、クラブでの活動  
を通して会員がどのような効果が得られたとしている  
か、その評価の状況を表16に示した。

積極群、消極群のいずれにおいても、ストレスの解  
消になったという者が最も多くなっている。表7の入  
会目的においては健康の保持・増進をあげる者が最も  
多く57.3%を占め、気分転換・ストレス解消をあげる  
者は26.2%であったことを考えると、実際に活動する  
ことによって入会当初にはそれほど目的としていなか  
った、ストレス解消の効果を実感するに至ったという  
ことであろう。積極群と消極群を比較すると、積極群  
において体力向上の効果を指摘する者が多くなってい  
るが、それ以外では特に目立った相違はみられない。

表16 得られた効果 M.A. (%)

項目	積極群	消極群	合計
ストレス解消になった	41.1	40.0	40.6
健康状態がよくなった	35.5	34.0	34.8
友人が増えた	17.8	23.0	20.3
体力が向上した	26.2	13.0	19.8
シェイプアップになった	17.8	15.0	16.4
運動技術や能力が向上した	13.1	6.0	9.7
リハビリの効果があつた	9.3	3.0	6.3
その他	2.8	7.0	4.8

#### (2)施設評価

今回の調査対象クラブは1976年にスイミングクラブ  
として開業している。その後、他の多くの民間フィッ  
トネスクラブがそうであったように、エアロビクス  
スタジオとトレーニングジムを加え、いわゆる「フィッ  
トネスの3種の神器」を整え<sup>9)</sup>、事業を展開してきた。  
しかし、近年開業している大規模店に比べると施設の  
にはあまり恵まれている方ではない。これまで近隣に  
同種のクラブがなかったこともあり、地域に根付いた  
クラブとして会員を集めてきたという状況である。

クラブの場所(通いやすさ)という立地条件につい  
て尋ねると表17に示すような結果となった。積極群で  
は「満足である」という者が77.9%を占めている。「や  
や満足である」という者を合わせると、93.3%の者が  
ほぼ満足していることになる。消極群でも「満足であ  
る」という者は62.2%、「やや満足である」という者  
を合わせると、80.6%の者がほぼ満足しており、場所  
については多くの会員が満足していることがわかる。

積極群と消極群を比較すると、積極群の方に「満足である」という者が多く、消極群では「どちらともいえない」という、肯定的な評価を下さない者が多くなっている。このことから考えて、通いやすいという立地条件への満足は会員継続の意思に関係しているものと思われる。

表17 場所 (通いやすさ) (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	77.9	62.2	70.3
やや満足である	15.4	18.4	16.8
どちらともいえない	4.8	16.3	10.4
やや不満である・不満である	1.9	3.1	2.5

p&lt;0.05

次に、主とした活動場所となる、プール、スタジオ、マシンジムについての評価を表18から表20に示す。

全般的に施設に対する評価はあまり高くない。施設の老朽化、後で設置したスタジオ、マシンジムの広さの問題等がこの評価につながっているものと思われる。

表18のプール、および、表20のマシンジムでは積極群に「満足である」と回答している者が多く、評価の低い、「どちらともいえない」、「やや不満である」、「不満である」という者は消極群で多くなっている。このように、会員継続に積極的な者ではプールやマシンジムといった施設に対する評価の高い者が多い。表19のスタジオについては、検定では評価と継続意思の間に関連は認められなかったが、プールやマシンジムと同様な傾向を示している。

表18 プール (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	30.7	12.1	21.9
やや満足である	24.8	25.3	25.0
どちらともいえない	40.6	57.1	48.4
やや不満である・不満である	4.0	5.5	4.7

p&lt;0.05

表19 スタジオ (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	10.5	7.7	9.1
やや満足である	24.2	12.1	18.3
どちらともいえない	62.1	72.5	67.2
やや不満である・不満である	3.2	7.7	5.4

n. s.

表20 マシンジム (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	19.6	7.6	13.8
やや満足である	24.7	14.1	19.6
どちらともいえない	52.6	75.0	63.5
やや不満である・不満である	3.1	3.3	3.2

p&lt;0.05

### (3) スタッフ評価

スタッフに関する評価については、接客態度、専門知識、指導方法、親しみやすさについて、その結果を表21から表24に示した。

スタッフに関する評価は、全般的に高い。「満足である」、および、「やや満足である」という者を合わせると、接客態度では91.1%、専門知識では72.4%、指導方法では73.6%、親しみやすさでは85.4%を占めており、スタッフに関する満足度が高いことがうかがえる。特に積極群では、スタッフの接客態度、および、親しみやすさについては、それぞれ、97.1%、93.3%の者が、「満足である」、あるいは、「やや満足である」と回答しており、満足度が極めて高い。

積極群と消極群を比較すると、接客態度、専門知識、指導方法、親しみやすさのいずれにおいても、積極群の方が満足している者の割合がかなり高くなっている。このようなスタッフへの満足度は会員継続の意思を高めることにつながっているものと思われる。

クラブの経営的見地に立てば、専門知識、指導方法を身につけたスタッフ、また、すべての会員に対して、接客態度のしっかりした、親しみのもてるスタッフを獲得・養成していくことが極めて重要となる。

表21 スタッフの接客態度 (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	79.0	55.7	67.8
やや満足である	18.1	28.9	23.3
どちらともいえない	1.9	15.5	8.4
やや不満である・不満である	1.0	0.0	0.5

p&lt;0.001

表22 スタッフの専門知識 (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	53.5	30.5	42.3
やや満足である	26.7	33.7	30.1
どちらともいえない	18.8	34.7	26.5
やや不満である・不満である	1.0	1.1	1.0

p&lt;0.01

表23 スタッフの指導方法 (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	61.8	30.5	46.7
やや満足である	19.6	34.7	26.9
どちらともいえない	17.6	33.7	25.4
やや不満である・不満である	1.0	1.1	1.0

p<0.001

表26 プログラムの時間帯 (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	24.4	11.1	17.8
やや満足である	27.8	25.6	26.7
どちらともいえない	45.6	60.0	52.8
やや不満である・不満である	2.2	3.3	2.8

n. s.

表24 スタッフの親しみやすさ (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	75.0	35.8	56.3
やや満足である	18.3	41.1	29.1
どちらともいえない	5.8	23.2	14.1
やや不満である・不満である	1.0	0.0	0.5

p<0.001

(4)プログラム評価

クラブで実施されているプログラムについて、その種類、および、実施時間帯に対する評価を表25、表26に示した。

表25のプログラムの種類についてみると、「満足である」、および、「やや満足である」という者を合わせると、積極群では61.1%、消極群では36.6%となっている。積極群の方にプログラムの種類に満足している者が多くなっている。消極群に「どちらともいえない」という者が多くなっているのは、既述のように、積極群に比べてプログラムに参加している者がやや少なく、プログラムに関心をもっていない者が多いことを暗示しているように思われる。魅力あるプログラムを提供し、多くの会員の参加意欲を高め、プログラムへの参加を促進することが会員継続の意思を高めることにつながるのではないだろうか。

次に、表26のプログラムの時間帯についてみると、「満足である」、および、「やや満足である」という者を合わせると、積極群では52.2%、消極群では36.7%となっている。プログラムの種類の評価と同様に積極群の方に満足している者が多い傾向を示しているが、検定の結果では、プログラムの時間帯への満足と会員継続に対する意思の間には関連は認められなかった。

表25 プログラムの種類 (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	24.4	14.4	19.4
やや満足である	36.7	22.2	29.4
どちらともいえない	37.8	61.1	49.4
やや不満である・不満である	1.1	2.2	1.7

p<0.05

(5)人間関係・居心地評価

クラブでの人間関係について、その評価状況を表27、および、表28に示した。

スタッフとの人間関係を示した表27では、「満足である」と回答した者は、積極群では過半数の61.4%を占めているのに対して、消極群では24.2%にとどまっている。消極群では、「どちらともいえない」と回答した者が最も多く46.3%を占めており、積極群に比較して評価が低い。表21、表24に示したスタッフの接客態度や親しみやすさについての評価において、積極群の方が評価が高く、また、表13、表14に示したようにスタッフとの交流も積極群の方がよくしていることを考えると、スタッフに対して好印象をもち、親しく話をするなど、スタッフとの人間関係が親密な者ほど会員継続に対して積極的な意思をもっているといえよう。このように、クラブにとってスタッフの対人的資質・能力は経営的見地から考えて極めて重要な事項となるように思われる。

表27 スタッフとの人間関係 (%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	61.4	24.2	43.4
やや満足である	22.8	28.4	25.5
どちらともいえない	14.9	46.3	30.1
やや不満である・不満である	1.0	1.1	1.0

p<0.001

次に、表28の会員同士の人間関係についての評価をみると、スタッフとの人間関係の評価と同様な状況を示している。「満足である」と回答した者は積極群では約半数の49.5%を占めているのに対して、消極群では22.1%にとどまり、「どちらともいえない」と回答した者は消極群において約半数の51.6%を占めている。表11、表12に示したように、他の会員との交流において、積極群の方がやや交流が密である傾向がみられたことを考えると、他の会員と交流をして、人間関係に満足している者では、クラブ継続の意思が高まるのではないかとと思われる。

表28 会員同士の人間関係

(%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	49.5	22.1	36.1
やや満足である	27.3	25.3	26.3
どちらともいえない	21.2	51.6	36.1
やや不満である・不満である	2.0	1.1	1.5

p&lt;0.001

さらに、クラブの居心地についての評価は表29のようになる。クラブの居心地について「満足である」と回答した者は、積極群では60.4%を占めており、消極群の22.1%を大きく上回っている。積極群の方がクラブの居心地に満足している者が多い。前述したように積極群の方が、スタッフや他の会員との人間関係に満足していることを考えると、クラブでの良好な人間関係が居心地の良さにつながっているように思われる。このようなクラブでの居心地の良さ、満足感が会員継続に対する積極的な意思を形成しているものと思われる。

表29 クラブの居心地

(%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	60.4	22.1	41.8
やや満足である	26.7	32.6	29.6
どちらともいえない	11.9	45.3	28.1
やや不満である・不満である	1.0	0.0	0.5

p&lt;0.001

#### (6) 総合的満足度

表30はクラブに対する総合的な満足度を示している。この総合的な満足度は、クラブの活動を通して得られた効果、クラブの施設やスタッフ、実施されているプログラム、スタッフや他の会員との人間関係、クラブでの居心地など、様々な要素を総合しての評価といえよう。

総合的な満足度において、積極群では「満足である」と回答した者が過半数の62.3%を占めている。この比率は、消極群において「満足である」と回答した者の比率である26.0%を大きく上回っている。また、積極群においては、「満足である」と回答した者と「やや満足である」と回答した者を合わせると99.1%に及び、ほとんどの者が満足していることになる。これに対して、消極群では「どちらともいえない」と回答した者が26.0%を占めている。

以上のように、会員継続に積極的な意思をもっている者では総合的な満足度が高い者が多くなっている。クラブに満足することが会員継続の意思につながるこ

とが示されているといえよう。

表30 総合的満足度

(%)

項目	積極群	消極群	合計
満足である	62.3	26.0	44.7
やや満足である	36.8	46.0	41.3
どちらともいえない	0.9	26.0	13.1
やや不満である・不満である	0.0	2.0	1.0

p&lt;0.001

## IV 結 語

本研究では、会員継続に積極的な意思をもつ者と消極的な意思をもつ者のクラブでの活動状況等を比較することにより、会員を継続したいという意思がどのような要素との関わりの中でもたれているのかを検討してきた。その結果の概要は以下のようになる。

クラブの会員は、学生時代に運動部に加入してスポーツを経験した者に限らず、スポーツの未経験者も多い。会員継続の意思は、このような学生時代のスポーツ経験や性別や年齢などの属性とは関係なくもたれている。このことから考えて、会員継続の意思は、会員になった後のクラブでの活動や、その活動を通してもたれたクラブに対する意識、評価などによって形成されるものと思われる。

クラブでの活動状況については、会員継続に積極的な意思をもっている者は、クラブの利用頻度が高く、クラブで過ごす時間が比較的長い傾向がみられた。また、プログラムへの参加においても、会員継続に積極的な意思をもっている者の方が、若干、参加率が高くなっていた。クラブをよく利用するほど、会員継続に積極的な意思をもつことになるのではないだろうか。

また、クラブでの人間関係では、他の会員との交流に加え、特に、クラブスタッフとの交流をよくしている者ほど、会員継続に積極的な意思をもっていることが明らかになった。さらに、会員継続に積極的な意思をもっている者は、運動をする時間以外のクラブでの居心地がよいとする者が多く、クラブでの良好な人間関係、居心地の良さが会員継続の意思を高めることにつながっているものと思われる。

クラブに対する意識、評価については、会員にとってクラブが通いやすい場所にあり、立地条件に満足していること、スポーツ・運動施設に満足していることが、会員継続の意思に関係していることがうかがえた。そして、さらに、スタッフの接客態度、専門知識、指導方法、親しみやすさなど、スタッフの資質・能力に満足していることが会員継続の意思を高めていること



がうかがえた。

また、クラブでの人間関係や居心地についての満足度、さらに、クラブの総合的満足度において、高い評価を下している者ほど、会員継続に積極的な意思をもっていることが明らかになった。

#### 参考文献

- 1) 経済産業省 (2002) 平成14年特定サービス産業実態調査。
  - 2) 内閣府 (2004) 体力・スポーツに関する世論調査。
  - 3) 堀賢治, 藤原誠, 久保玄次, 浅井英典 (2003) 商業スポーツクラブの利用者に関する研究. 愛媛大学教育学部紀要 第I部 教育科学 第49巻第2号, pp. 109-117.
  - 4) 世戸俊男 (2003) 民間スポーツ施設のマネジメント. 原田宗彦編著, スポーツ産業論入門第3版, 杏林書院: 東京, p. 171
  - 5) 柳沢和雄, 八代勉, 中尾健一郎, 中澤眞, 浪越一喜, 木村和彦 (1998) フィットネスクラブのプロダクト構造と顧客満足の規定因. 筑波大学体育科学系紀要 第21巻, p. 88
-