

メルマガ 10 月 ( 60 号 ) < 特集 > 困った！ こんな時、どうする？

## 「困った時、こんなふうにしてみました！」

### ～クラブマネージャーからあがった事例～

#### < こうしてみました、こうすればよかった編 >

Q クラブの設立・運営を通して「困ったなあ・・・」「しまった！」などと思った経験談と、その時どのように対処しましたか。また、「こうすればよかった」と後で思ったことがあれば教えてください。

#### 会費の設定 ～ギリギリまで悩んだが、ほどよい設定ができた

設立時に悩んだのが、会費の設定でした。現在、小学生以下は年会費 4,000 円・月会費 2,500 円、高校生以上は年会費 6,000 円・月会費 2,500 円が基本です ( 一部月会費 5,250 円設定もあり )

1 つのスクールの採算ラインをスクール生 10 名に設定しています。現在のところ高すぎず、無理のない運営の目標ラインになっていると感じています。

#### 参加費 ～1 人しか参加しない時は大赤字。都度払いから月会費へ変更

参加料は都度払い ( 1 回ごとにもらう方式 ) をとっていました。登録は 20 名近くいるにもかかわらず 1 人だけしか参加しない日は、会場費・謝金の分がまるまる赤字になってしまいました。

翌年から、月額制に変更。自己都合で休んだ場合は月額の金額をもらうようにしました。そうすると休む人が減りました。収入も目処をつけやすくなりました。

#### 助成金のノウハウ ～事前にわかる方法があれば・・・

収支シミュレーションを行ったら、入会金が安い方がいいことがわかり、翌年度、入会金を下げ参加料を値上げしたところ、会員数に影響はなく収入も増えました。しかし、toto 助成でのクラブ負担金 ( 5 分の 1 ) は入会金から出さなければならず、参加料では充当できないことがわかりました。このような情報が、事前に入ってくればよかったのですが・・・。

#### 繰越金 ～toto 助成金で、4～8 月の間、資金不足に・・・

toto 助成金では、参加料は翌年に繰越しができません。しかし、ある程度の繰越金がないと助成金がおりてくるまでの 4～8 月の 5 ヶ月間、運営費がまわりません。入会金を既に下げてしまったため、いまさら上げることもできない状況です。下げなければよかったと後悔しています。

#### 施設の利用 ～要望や約束事は紙面にすること

行政機関にスポーツの施設利用についてお願いを続けてきたところ、担当者レベルで「OK」ができていたが、その後、担当者の引継ぎがなかったのか、人事異動で「なかったこと」になってしまいました。「口約束」は駄目ですね。近日、紙面で要望書を提出します。

## <クレームとその対処編>

Q 会員などからのクレームもあると思いますが、どのようなクレーム事例がありますか。その時どのように対応され、どのような結果になったか教えてください。

### 「グラウンドに木の実がいっぱい落ちている」

施設整備が悪いこと、たとえばグラウンドなら「木の実がいっぱい落ちている」、テニスコートでは「水はけが悪い」など。会員はクラブスタッフを体育館の職員か市の職員と思っているようで、このような苦情が一番多いです。対処は、管理事務所をお願いするしかないなので、そのようにしています。

### 「待ち時間が長い」

会員増加に伴い、スポーツ器具の不足が生じ、待ち時間が長いとクレームが出ました。指導方法を工夫（タイマーを使う・トレーニング機材を手作りして活用）し、体を動かすことができるようにして、うまく対処できました。

### （会費値上げに伴い）「会費が高い」

会費を値上げしたことに對して「高い」とのクレームがありました。単なるチームと違う組織運営（人件費、光熱水費など）が必要となる事をしっかり説明しました。納得してくれたので現在があります。

### （地域の経済状況からすれば）「マネジャーの賃金が高い」

クラブマネジャーの賃金について、会員から、地域経済状況からすれば高いとの話が出ましたが、会長や運営委員の方々がマネジャーの大変な任務について説明してくれて理解を得ています。

### 「中止の連絡をきちんとしてほしい」

都合により教室が急遽中止になりましたが、全員に連絡がいかなかったため教室に来た方がいて、連絡方法をきちんとしてほしいというクレームが出ました。そこで、無料で加入できる携帯電話などの連絡網に登録をして、会員に加入をお願いしています。

### 「変更の連絡は早くしてほしい」

変更等の連絡が直前になったりすることがあり、その指摘を会員アンケートでいただきました。現在、会員の携帯アドレスを登録中で、今後は全てメールで一斉送信をするようにします。連絡は、できるだけ早く行い、携帯サイトでスケジュールを確認できるように手配中です。

### 「一緒に組みたくない」

和気あいあいのクラブづくりをめざし会員も理解はしているものの、どうしても勝負にこだわり、他の人の失敗を攻撃する人がいます。会員から「その人と組みたくない」とクレームが入ることもあり、「悪気があるわけではない、誰かが付き合ってくれないといけない。あなたにお願いしたい。」と逆にお願いしました。我慢をしているのか、その後、クレームはあまり聞きません。

## クレーマーには、集まる場を設けて対応

チームリーダー的な人もでてきて、開催日程の苦情等があります。「参加者全員にアンケートを毎年とって聞いてから開催日程を組め」とか、参加料の使い道など細かく聞いてきます。一番クレームの多い種目では、毎年、年度末に集まってもらって総会のようなことを行っています。総合型クラブは、他のサークルとちがう運営なので理解しづらいようですが、納得はしてもらえているのか・・・必ず次年度の会員継続の手続きをみなさんしてくれています。

## 小さなクレームでもすぐ対応

「他の会員から嫌な思いをさせられた」。対処は、指導者を呼んで状況把握をしました。

「指導者から嫌な思いをさせられた」。対処は、指導者を呼んで状況把握をし、注意・指導しました。会員に、このように指導したことを伝えて、理解してもらいました。

## 【参考】

### < 苦情を贈り物に変えてしまう 5 つの方法 >

- 1 . いわれた苦情のなかから宝物を見つけ出す
- 2 . いわれた苦情についてお客さまの立場になって考えてみる
- 3 . いわれた苦情にどんな気持ちが込められているのか理解する
- 4 . 苦情にうまく対応するための 5 つの感情戦略を上手に使う
  - 戦略 1 お客さまの気持ちや感情を第一に優先しよう
  - 戦略 2 お客さまの気持ちの余裕を広げるようにしよう
  - 戦略 3 問題児からパートナーになろう
  - 戦略 4 非難や批判はやめよう
  - 戦略 5 お客さまご自身が問題を解決するのをお手伝いしましょう
- 5 . フィードバックを歓迎する風土をつくる

出所：「苦情という名の贈り物」生産性出版、2004年