

회원 유지 모델

회원 유지는 모든 클럽들에게 상당히 중요한 문제이다. 클럽이 기존 회원들을 유지하지 못하거나, 유능한 회원들을 유치하여 회원으로 유지하지 못한다면, 그 클럽은 남아있지 못할 것이다. 회원 유지를 완전하게 하려면, 클럽은 회원 유지에 대한 이해를 높이는 동시에 이를 평가하는 도구를 가져야 한다. 다음의 회원 유지 모델(2 페이지)은 클럽 및 지구가 자신들의 회원 유지 상의 장단점을 파악하는 데 사용할 수 있는 도구가 될 것이다.

이 모델은 두 시점을 비교하여 그 동안의 클럽에 남아있는 회원 숫자를 조사함으로써 회원 유지를 일목요연하게 설명해 주고 있다. 그리고 매년의 회원 순증가와 순증감을 간단하게 보여줄 뿐 아니라, 정회원의 입회와 탈회가 회원 순증가와 순증감에 어떻게 영향을 주고 있는지를 보여주는 프레임 워크를 제공한다. 이 전체적인 도표는 회원 탈회 숫자와 입회 숫자를 밝힘으로써 클럽에서 발생할 수 있는 회원들의 입회/탈회 현상을 자세하게 보여준다.

전반적인 회원 유지 현황을 장기적으로 진단하기 위하여 3년 또는 5년 마다 한번씩 이 모델을 사용하는 것이 좋다. 3년 보다 짧은 기간으로는 꾸준한 추이를 보여줄 만한 충분한 데이터를 이용할 수 없으며, 5년 이상의 기간은 너무나 많은 환경 요인이 개입되어 회원유지에 관한 결정적인 추이를 얻을 수가 없다. 3-5년의 시간대를 사용함으로써 클럽들은 자신들의 회원 유지 추이를 파악하는데 도움을 받을 수 있다.

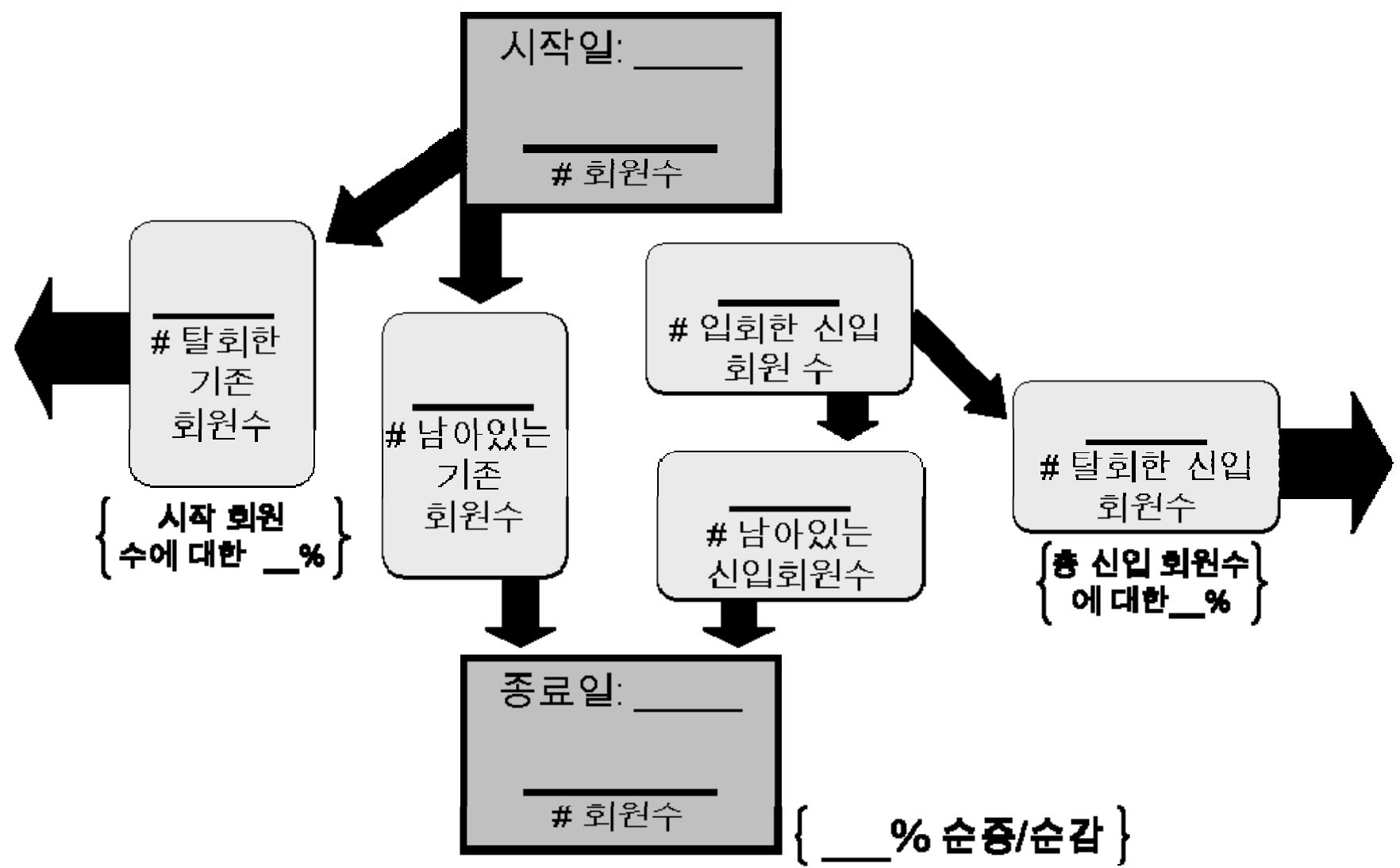
귀 클럽이 클럽 회원 각자의 입회 및 탈회 기록을 가지고 있다면, 3 페이지의 모델을 이용할 수 있다.

만약, 필요한 회원기록을 보유하고 있지 않는다면, 4-6 페이지의 지시에 따른다.

샘플 데이터를 이용한 완성된 모델은 7 페이지에 나와 있다

귀 클럽의 모델이 완성된 후, 이에 대한 해석은 8-10 페이지 내용을 참조한다.

유지 모델



회원 유지 모델 만들기 (회원의 입회 및 탈회 기록을 보유한 경우)

- 1) 회원 유지 모델 도표의 2 개의 회색 박스에 시작일과 종료일을 각각 기입한다. (시간 대로 3년 - 5년을 권장한다).
- 2) 맨 꼭대기의 회색 박스에 시작일 현재 클럽 회원 수를 기입한다.
- 3) 맨 밑의 회색 박스 속에 종료일 현재 클럽에 남아있는 회원 수를 기입한다.

힌트:

기존회원:
시작일 현재, 귀 클럽 회원 숫자

신입회원:
시작일과 종료일 사이에 입회한 신입 회원 숫자

- 4) 순증/순감 %는 아래 공식으로 계산한다:

$$\frac{(\text{종료일 현재 회원 수} - \text{시작일 현재 회원 수}) * 100}{\text{시작일 현재 회원 수}} = \text{순증/감소 \%}$$

- 5a) 탈회한 기존 회원수 박스에, 시작일 현재 회원이었으나 종료일 이전에 탈회한 회원 수를 기입한다.

- 5b) 시작일 회원 수에 대한 %는 아래의 공식으로 계산한다:

$$\frac{\text{탈회한 기존 회원수} * 100}{\text{시작일 현재 회원 수}} = \text{시작일 회원수에 대한 \%}$$

- 6) 남아있는 기존 회원 수는 아래의 공식으로 계산한다:

$$\text{시작일 회원 수} - \text{탈회한 기존 회원 수} = \text{남아있는 기존 회원 수}$$

- 7) 입회한 신입회원 수 박스에, 시작일과 종료일 사이에 입회한 신입회원 수를 기입한다.

- 8a) 탈회한 신입회원 수 박스에, 종료일 전에 탈회한 신입회원 수를 기입한다.

- 8b) 총 신입회원 수에 대한 %는 아래의 공식으로 계산한다:

$$\frac{\text{탈회한 신입회원 수} * 100}{\text{입회한 신입회원 수}} = \text{총 신입회원 수에 대한 \%}$$

- 9) 남아 있는 신입회원 수는 다음의 공식으로 계산한다:

$$\text{입회한 신입회원 수} - \text{탈회한 신입회원 수} = \text{남아있는 신입회원 수}$$

(주: 종료일 회원수는 남아있는 기존 회원 수에 남아있는 신입회원 수를 더한 회원 수와 동일한 숫자이어야 한다.)

회원 유지 모델 만들기 (회원의 입회 및 탈회 기록을 보유하지 못한 경우)

주: 마이크로소프트 엑셀을 다룰 수 있는 사람이 이 내용을 분석하는 것이 바람직하다.

클럽의 회원 정보를 검색한다.

- 1) 클럽 회장 또는 총무는, RI 웹사이트의 로타리 온라인 업무(Member Access)에 로그인한다. 등록되어 있지 않은 경우: 로타리 온라인 업무(Member Access) 등록은, www.rotary.org에 가서 검색 바의 로타리 온라인 업무(Member Access)를 클릭한다. Member Access 페이지로부터, **Register Now** 링크를 클릭하여 지구 ID, 클럽 ID, 회원 ID, 그리고 e-메일 주소를 기입한다.

Member Access에 문제가 있으면 클럽 및 지구 관리 담당관에게 연락한다. 귀 클럽 관리 담당관을 찾으려면 www.rotary.org/support/CDAreps을 방문한다.

- 2) 왼쪽 툴 바의 **회원 정보 변경**을 클릭한다.
- 3) **The following are active members** 왼쪽에 커서를 놓고 클릭한다. 모든 칼럼의 모든 엔트리를 하이라이트하여, 이 페이지의 오른쪽 밑으로 클릭한 상태에서 끌어내린다.
- 4) 하이라이트한 정보를 클럽보드에 옮긴다.
- 5) Microsoft Excel 스프레드시트를 연다.
- 6) Member Access로부터 하이라이트된 정보를 이 스프레드시트에 붙인다.
주: 모든 정보를 보기 위하여 칼럼들의 사이즈를 변경할 수도 있다.
- 7) **입회한 회원**과 **회원 종류** 사이 칼럼에 새로운 칼럼을 만든다.
- 8) 로타리 온라인 업무로 다시 돌아가 **자격이 종결된 회원(View 옆)**을 클릭한다.
- 9) **The following are terminated members** (명단의 최 상단에 있음) 왼쪽에 커서를 놓고 페이지 오른쪽 코너로 내려와 전체 칼럼을 하이라이트한다.
- 10) 하이라이트한 내용을 클럽 보드에 카피한다.
- 11) 로타리 온라인 업무(Member Access)에 있는 회원 정보를 하이라이트하여 스프레드시트에 붙인다.
주: **탈회한 회원 정보 오프셋**을 오른쪽에 붙이면, **회원 정보 데이터 칼럼**을 수직으로 볼 수 있다.

12) **The following are active members**(명단의 최상단에 있음)란 이름의 줄과 **The following are terminated members**(명단의 가운데에 있음)란 이름의 줄을 삭제한다. 그리고 회원 정보와 탈퇴한 회원 정보 사이에 있는 칼럼을 삭제하면 회원 명단이 나타난다.

13) 칼럼 A, B, C (**View, Terminate, Edit**) 칼럼을 삭제한다. 보기 쉽도록, 페이지의 shading 을 제거한다.

정보를 확인한다.

명단에 동일 회원이 이중으로 기입되어 있을 수 있다. 이 이중 기입은 Member Access 에서 느린 속도로 확인 페이지를 재생, 신입회원이 팩스와 메일 두 가지 방법으로 보고되었거나, 데이터 오류 등을 포함한 여러 가지 원인으로 발생한다. 데이터 베이스에 대한 통제 때문에 시스템으로부터 이중 기입을 삭제할 수는 없다. 그러나 데이터 중의 이중 기입은 Name 칼럼 내에 duplicate 라고 표시해 둘 수 있다. 분석에 들어가기 전에, 이중으로 기입된 회원 명단은 분명하게 삭제해야 한다.

RI Data Services 직원이 메일 또는 팩스로 되어온 Membership Data Forms 의 필기체를 정확히 해독할 수 없는 경우도 종종 있다. 그 결과, 회원 명단이 다른 클럽에 기입되어 있을 수도 있다. 시스템의 제약 때문에, 잘못 기입된 명단들을 시스템으로부터 삭제시킬 수는 없다. 그러나 귀 클럽 데이터에 잘못 기입된 회원들은 마이너스(-) 또는 제로(0) 잔류 기간을 갖게 된다. 분석에 들어가기 전에 각 회원의 입회 및 탈퇴 일자를 비교하여, 탈퇴일이 입회일보다 앞서 기입되어 있는 회원은 삭제한다.

정확도를 높이기 위해 나머지 클럽 데이터를 자세하게 살펴본다. 만약 다른 부정확한 데이터가 눈에 띄면, 유지 모델을 완성하기 전에 부정확한 것들을 바로 잡기 위하여 RI 본부의 Data Services Division에 연락한다: (e-메일: datacorrections@rotaryintl.org 또는 전화: +1 847-866-3000)

유지 모델을 완성한다.

1) 유지 모델 중 맨 위 박스 속에 시작일을 기입하고 맨 아래 박스에 종료일을 기입하여 시간대를 정한다. (시간대로 3년 - 5년을 권장한다.)

2) **Admitted** 컬럼(입회일 컬럼) 에 의하여 클럽 회원 명부를 만든다. 데이터가 섞이지 않도록 하기 위해 해당 부위를 **하이라이트**한다.

3) 시작일의 클럽 회원수를 파악하기 위하여, 시작일 이전에 클럽에 가입한 회원들을 찾는다. 이 그룹 중에, 회원들과 시작일 후에 탈퇴한 회원 숫자를 센다. 이 숫자를 시작일 박스에 기입한다.

힌트:

기존회원:

시작일 현재, 귀 클럽 회원 숫자.

신입회원:

시작일과 종료일 사이에 입회한 신입 회원 숫자

4a) 탈퇴한 기존 회원수를 파악하기 위하여, 시작일 회원의 명단을 본다. 그 중 얼마나 많은 회원들이 시작일과 종료일 사이에 탈퇴했는지를 센다. 이 수를 **탈퇴한 기존회원 수** 박스에 기입한다.

4b) 시작일 회원 수에 대한 %는 아래 공식으로 계산한다:

$$\frac{\text{탈퇴한 기존 회원수} * 100}{\text{시작일 현재 회원수}} = \text{시작일 회원수에 대한 } _ \%$$

5) 남아있는 기존 회원 수는 아래 공식으로 계산한다:

$$\text{시작일 현재 회원수} - \text{탈퇴한 기존 회원수} = \text{남아있는 기존 회원수}$$

6) 입회한 신입회원수를 파악하려면, 회원 총 리스트를 본다. 시작일과 종료일 사이에 입회한 수를 센다. 이 수를 **입회한 신입회원 수** 박스에 기입한다.

7a) 탈퇴한 신입회원 수를 파악하려면, (시작일과 종료일 사이에 입회한)신입회원 리스트를 본다. 이 신입회원 중에 얼마나 많은 회원이 시작일과 종료일 사이에 탈퇴했는지를 센다. 이 수자를 **탈퇴한 신입회원 수** 박스에 기입한다.

7b) 총 신입회원 수에 대한 %는 아래 공식으로 계산한다:

$$\frac{\text{탈퇴한 신입회원} * 100}{\text{입회한 신입회원 회원수}} = \text{총 신입회원수에 대한 } \%$$

8) 남아있는 신입회원 수는 다음 공식으로 계산한다:

$$\text{입회한 신입회원 수} - \text{탈퇴한 신입회원 수} = \text{남아있는 신입 회원수}$$

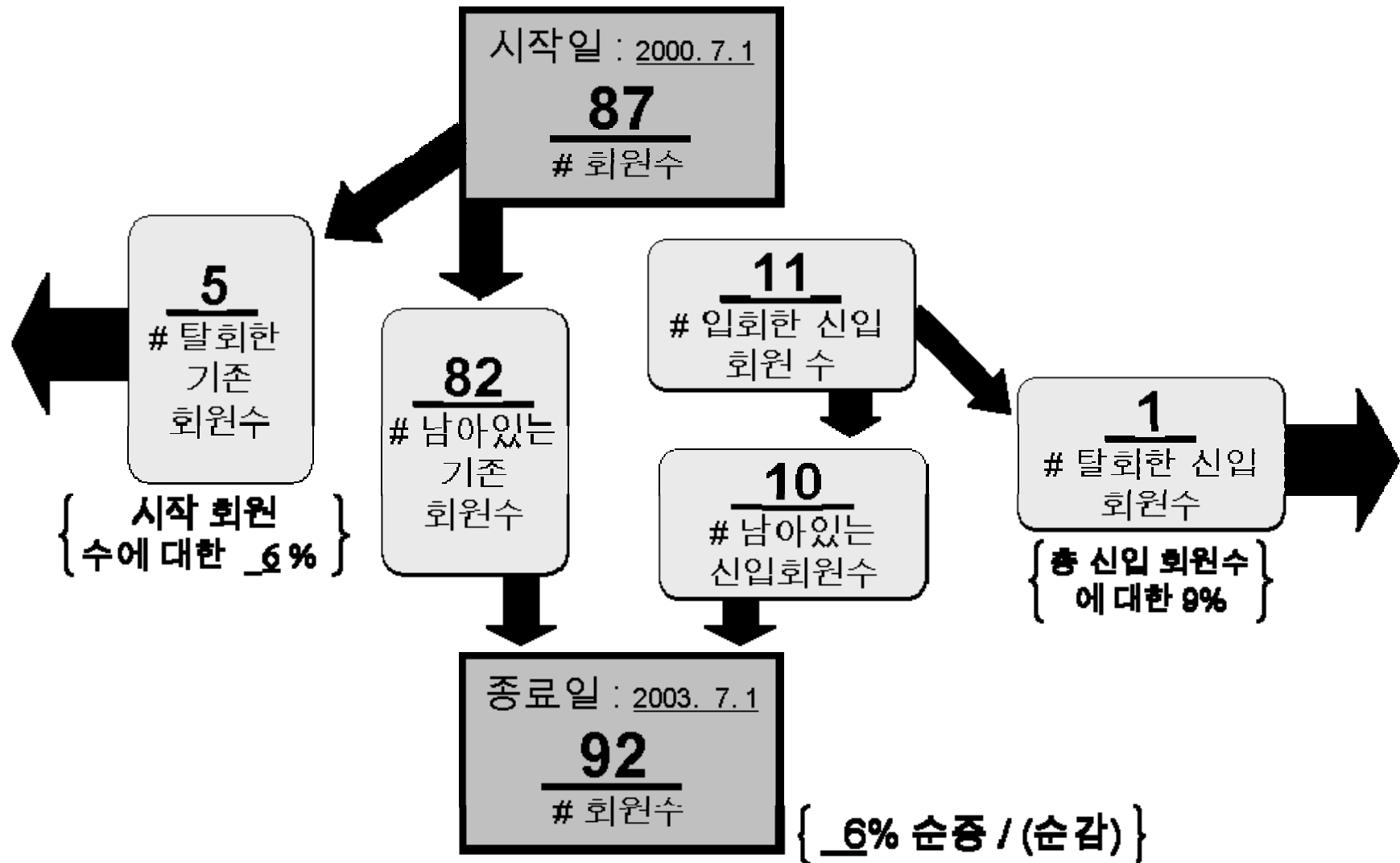
9a) 종료일 회원수:

$$\text{남아있는 기존 회원 수} + \text{남아있는 신입회원 수} = \text{종료일 회원수}$$

9b) 순증/순감 퍼센트:

$$\frac{(\text{종료일 회원수} - \text{시작일 회원수}) * 100}{\text{시작일 회원수}} = \text{순증/순감 } \%$$

회원 유지 모델 샘플



유지 모델의 해석

이제 완성된 유지 모델은 단순히 순증/순감을 보는 것보다 훨씬 포괄적으로 클럽의 회원 상황을 보여 준다. 다음의 평가는 클럽의 회원 유지 상황의 강점과 약점을 밝히는 길잡이로서의 역할을 하게 된다.

순감의 평가

클럽의 회원유지에 문제가 있는지 여부는 회원이 순감 인지 순증 인지가 가르쳐 준다. 순감은 클럽이 회원을 보유하고 있는데 실패한 것을 보여준다. 그러나, 순증이라고 해서 반드시 클럽이 회원보유에 성공하고 있다고 생각할 수는 없다. 클럽으로부터 많은 수의 회원이 빠져나갔지만 똑같이 많은 수의 회원이 들어옴으로써 진실을 감추어 버릴 수 있기 때문이다.

탈회률의 평가

많은 회원들의 탈회는, 클럽의 회원 보유에 문제가 있다는 증거이다. **탈회한 기존 회원수(오른 쪽 끝 박스)에 탈회한 신입회원수(왼쪽 끝 박스)를 합하면 클럽을 탈회한 총수가 나온다.** 이 탈회 총수는 클럽의 규모에 비추어 괜찮은 정도의 것인가? 이러한 탈회의 이유를 생각하면서 회원 손실을 막을 조치를 모색한다.

신입회원

탈회에 대한 분석을 계속하기 위해서, **탈회한 신입회원 수(오른 쪽 끝 박스)를 고려한다.** 이는 입회했다가 동일 기간 중에 얼마나 많은 신입회원들이 탈회했는지를 보여준다. 가능한 대로 이 숫자를 제로(0)로 만든다. **탈회한 신입회원 수 박스(총 신입회원 수에 대한 %)**는 신입회원 중 몇 퍼센트가 탈회했는지를 가르쳐 준다. 이 백분율을 가능한 최저 수준으로 유지한다. 경우에 따라서는 신입회원이 예외적인 이유로 많이 탈회할 수도 있다. 그러나 클럽이 예상 회원들에게 회원의 책임을 통보하고 효율적인 신입회원 오리엔테이션 프로그램을 실시했다면, 신입회원의 탈회 수는 크게 낮았을 것이다.

기존 회원

다음으로 **탈회한 기존회원 수**를 생각해본다(왼쪽 끝 박스). 이 숫자는 시작일 현재, 클럽에 남아있던 회원 중에 얼마나 많은 회원들이 탈회했는지를 가르쳐 준다. 다시 말하면, 클럽의 회원소모율(시작일 회원수에 대한 %)을 가르쳐 준다. 낮은 소모율은 클럽이 기존 회원을 잘 유지하고 있음을 말해 준다.

2004-05 RI 회장 글렌 에스테스 시니어는 3% 소모율을 모든 클럽의 유지의 목표로 세웠다. 귀 클럽이 아직 이 목표를 달성하지 못했으면, 귀 클럽이 이 목표를 달성하는 일을 얼마나 잘하고 있는가를 보여 주는 아래의 내용을 살펴본다.

- 첫 번째 칼럼은 목표를 말한다.
- 두 번째 칼럼은 양호한 회원유지를 가르치는 백분율의 범위를 말한다.
- 세 번째 칼럼은 회원 유지에 문제를 가진 클럽의 백분율을 보여준다.
- 네 번째 칼럼은 위험한 수준, 즉 클럽의 회원 유지 문제가 심각한 조치를 필요로 할 정도의 수준에 이른 경우의 백분율을 보여준다.

탈회는 연구 대상인 각 연도가 추가됨에 따라 복잡한 양상을 띄기 때문에, 우리는 3년 연구 결과와 5년 연구 결과의 두 가지를 제시한다. 작은 클럽일수록 큰 클럽의 경우보다 1-2 명의 탈회가 더 극적인(퍼센트 상으로) 효과를 가져옴에 유념한다.

3년 연구

| 목표 | 양호 | 문제 있음 | 위험 수준 |
|-----|--------|--------|-------|
| 15% | 15-25% | 25-35% | >35% |

5년 연구

| 목표 | 양호 | 문제 있음 | 위험 수준 |
|-----|--------|--------|-------|
| 15% | 15-30% | 30-45% | >45% |

기타 자료

클럽의 회원 소모율이 개선 조치를 요한다면, 회원 증강 가이드(417)의 회원 유지 섹션을 참고해야 한다. 신선한 새로운 조치로 클럽을 활성화시키고, 포괄적인 신입회원 오리엔테이션 프로그램을 지속하고, 회원교육을 계속하는 것 등은 클럽의 회원 소모율을 개선할 수 있는 방법들이다. 또한 귀하는 귀 지역의 RI 회원 코디네이터(RRIMC; 존의 명단은 RI 웹사이트에 올라가 있다)의 자문을 구할 수도 있다. RRIMC들과 그들의 존 코디네이터들은 성공적 회원증강 활동에 지식을 갖춘 특별히 훈련된 로타리안들의 세계적 네트워크이다.

신입회원을 특정한 기간 동안에 입회한 개인으로 제한하여 정의함으로써 이 모델은 약간 한정적임에 유념한다. 회원들이 탈회하기까지 얼마나 오랫동안 머물렀는가를 파악하려면 탈회 프로필을 이용한다.