

탈회 프로필

클럽의 회원 유지의 강점과 약점을 완전히 파악하기 위하여서는, 회원들이 클럽 탈회까지 얼마나 오랜 동안 클럽 회원으로 머물러 있는가를 파악하는 것이 중요하다. 2-5 페이지의 요령을 따르면 귀 클럽의 탈회 프로필을 만드는 과정을 밟을 수 있다. 이 프로필은 회원들이 탈회하기 전까지 클럽에서 보내는 시간의 양을 보여준다. 그 추이의 파악은 귀 클럽의 회원유지 전략을 세우는 데 도움을 줄 것이다.

탈회 프로필은 탈회한 회원들을 그들이 얼마나 오랜 동안 클럽에 머물렀는지에 따라 “잔류 기간별 그룹”으로 구분한다. 이 잔류 기간별 회원 그룹들을 차트에 올림으로써 클럽 탈회의 대부분이 어떤 그룹에서 발생했는지를 파악할 수 있다.

각 잔류 기간별 그룹들은 상이한 필요를 가지고 있으므로, 각 그룹에 따른 상이한 전략을 강구해야 한다. 각 그룹에 속하는 탈회 회원들의 숫자를 확인함으로써, 가장 많은 탈회를 보인 그룹에 필요한 상응 전략을 세워야 한다.

예를 들어, 탈회의 대부분이 입회 후 2년 이내에 발생했다면, 입회 2년 미만의 회원들에게 전략의 초점을 맞추어야 할 것이다. 이러한 전략은 더 포괄적인 입회 전 교육, 신입회원 오리엔테이션, 그리고 신입회원들의 클럽 프로그램 및 프로젝트에 조기참여 권장 등이 포함될 수 있다.

관건은 모든 잔류 기간 별 그룹의 회원들을 고르게 유지하는 것이다. 탈회 프로필은 클럽에서 가장 취약한 그룹을 파악하는 수단에 불과하다.

2-5 페이지의 요령을 따라서, 귀 클럽의 프로필을 만들기 바란다. 그런 다음 클럽 프로필 평가에 6-9 페이지의 정보를 이용한다.

탈회 프로필 작성.

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

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 변경을 클릭한다.
- 3) 자격 종결 회원 (**View** 다음에 있음)을 클릭하면 귀 클럽의 탈회한 전 회원들의 명단을 볼 수 있다.
- 4) **The following are terminated members**의 왼쪽에 커서를 놓는다. 클릭한 채 오른쪽 아래로 끌어 내려, 모든 항목들을 하이라이트한다.
- 5) 하이라이트한 정보를 clipboard에 옮긴다.
- 6) Microsoft Excel 스프레드시트를 연다.
- 7) Member Access로부터 하이라이트된 정보를 이 스프레드시트에 붙인다.
주: 모든 정보를 보기 위하여 칼럼들의 사이즈를 변경할 수도 있다.
- 8) **The following are terminated members** (명단의 최 상단에 있음)란 이름의 줄을 삭제한다.
- 9) 칼럼 A (**View**로 명명되어 있음)를 삭제한다. 보기 쉽도록, 페이지의 shading을 제거한다.

정보를 확인한다.

명단에 동일 회원이 이중으로 기입되어 있을 수 있다. 이 이중 기입은 Member Access에서 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 탈회 일자를 비교하여, 탈회일이 입회일보다 앞서 기입되어 있는 회원은 삭제한다.

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

클럽 탈회 프로필을 작성한다.

- 1) 탈회일과 회원 종류 칼럼 사이에, 로타리 잔류 날짜라는 이름의 새로운 칼럼을 삽입한다. 이 칼럼의 네모 칸들은 숫자로 포맷되도록 한다. 이 칼럼에서, 탈회일에서 입회일을 뺀다 (= [탈회일] - [입회일]). 이 계산의 숫자가 각 회원이 탈회하기 전까지 클럽에서 보낸 일자 (수)를 보여준다. 스프레드시트가 아래처럼 보여야 한다:

D2		=		=C2-B2			
	A	B	C	D	E	F	G
1	회원 이름	입회일	탈회일	로타리 잔류 날짜	회원종류	탈회 이유	
2	Doe, John	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	Active	Terminated - Attendance	
3	Smith, Jane	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	Active	Terminated - Moved	

- 2) 로타리 잔류 날짜 칼럼 다음에, 로타리 잔류 햇수란 새로운 칼럼을 삽입한다. 이 칼럼의 네모 칸들은 최소한 한 소수점 자리가 있는 숫자로 포맷되도록 해야 한다. 이 칼럼에, 로타리 잔류 날짜의 햇수를 365로 나누는 계산을 한다 (= 로타리 잔류 날짜 / 365). 이 계산의 숫자가 각 회원이 탈회하기 전까지 클럽에서 보낸 햇수를 보여준다. 스프레드시트가 아래처럼 보여야 한다:

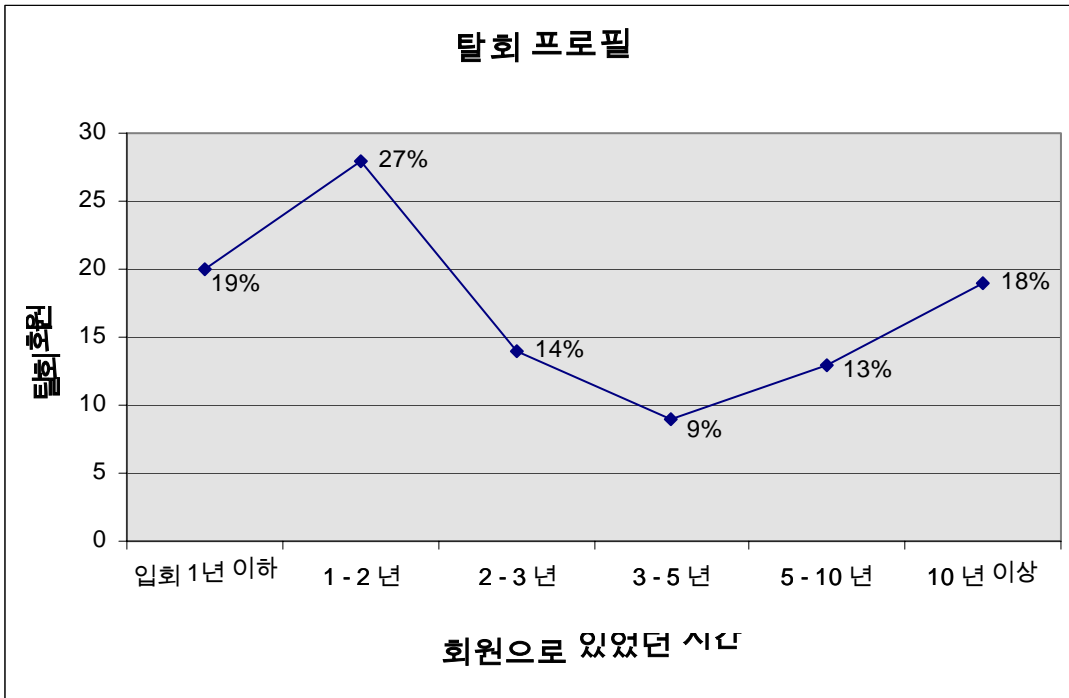
E2		=		=D2/365				
	A	B	C	D	E	F	G	H
1	회원 이름	입회일	탈회일	로타리 잔류 날짜	로타리 잔류 햇수	회원종류	탈회 이유	
2	Doe, John	02-Jan-01	19-Apr-04	1203	3.3	Active	Terminated - Attendance	
3	Smith, Jane	01-Feb-95	30-Jun-01	2341	6.4	Active	Terminated - Moved	

- 3) 로타리 잔류 햇수 칼럼의 햇수를 기준으로 회원 명부를 분류한다. (주: 모든 정보를 하이라이트한 후에 분류해야만, 다른 데이터와 섞이지 않는다.)

- 4) 엑셀 워크북에 한 새 워크시트를 추가하여, 하반부의 탭에 **요약**이라고 이름 붙인다. 이 시트에 탈퇴 이전에 클럽 잔류 기간 별로 다음의 칼럼 명칭을 붙인다: **1년 이내, 1-2년, 2-3년, 3-5년, 5-10년, 그리고 10년 이상.**
- 5) 클럽 명단으로 돌아가서 클럽에 1년 이하 동안만 머물렀던 회원 숫자를 파악한다. 이 숫자를 **요약** 테이블의 **1년 이내** 칼럼에 기입한다.
- 6) 클럽에 1-2년, 2-3년, 3-5년, 5-10년, 그리고 10년 이상 머물렀던 클럽 회원들의 숫자를 **요약** 테이블에서 파악한다. 완료된 도표는 아래와 같이 보여야 한다:

	A	B	C	D	E	F
1	입회 1년 이하	1-2년	2-3년	3-5년	5-10년	10년 이상
2	20	28	14	9	13	19
3						

- 7) **요약** 테이블에 칼럼 제목과 해당 숫자를 하이라이트하고 툴 바에 **Chart Wizard** 버튼을 클릭한다. 혹은 *Insert* 메뉴에서 *Chart* 를 클릭한다.
- 8) **Chart Wizard** 순서를 따른다.
(주: *line graph option* 을 선택한다)
- 9) **Chart options** 과 포맷을 마친 후, 완료된 도표는 아래와 같이 보여야 한다:
(물론, 귀 클럽의 도표는 이와 다른 모양을 보일 것이다.):



(주: 이 차트는 샘플이 보여주는 바와 같은 퍼센트를 자동적으로 보여주지 않는다. 백분율은 크게 도움을 주므로, 귀하가 각 클럽 잔류 기간 별로 백분율은 계산하여 일일이 계산할 것을 권장한다.)

분석 요령

위의 요령에 따르면 클럽의 전체 역사를 보여주는 차트를 작성할 수 있다. 예를 들면, 3-5년 내의 비교적 근래에 탈퇴한 사람들의 기록만을 사용하여 차트를 만드는 것도 도움이 될 수 있다(특히 클럽의 역사가 긴 경우). 근래의 탈퇴 만을 대상으로 제한하면 클럽의 근래의 탈퇴 역사를 한 눈에 파악할 수 있다. 그렇게 하려면 로타리 온라인 업무(Member Access)로부터 회원 정보를 받은 후에 연구하려고 하는 연도 범위를(예를 들면, 2001-2004 중에 탈퇴) 선택하여 그 기간 중에 탈퇴하지 않는 모든 회원들을 삭제하면 된다. 그리고 나서는 3 페이지의 요령에 따라 “탈퇴 프로필을 작성”한다.

근래의 탈퇴 프로필을 역사적 데이터와 비교해보는 것도 도움이 된다. 이를 위해서는 가장 최근 연도를 타임 후래임으로 한 차트를 우선 작성하고 다음으로 특정한 로타리 연도를 시간대로 하는 두 번째 차트를 작성하면 된다. 예를 들면 2003-04 탈퇴 차트와 1999-2000 탈퇴 차트를 작성한다.

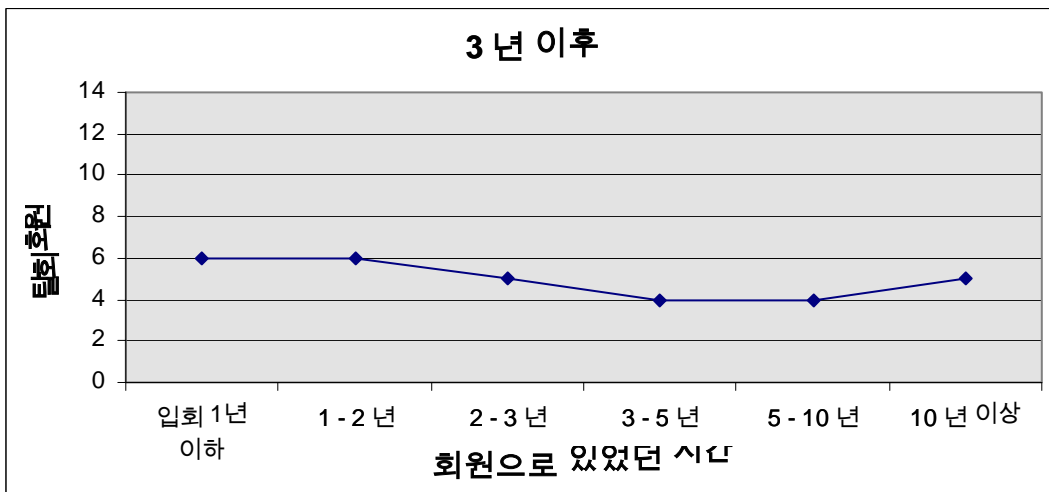
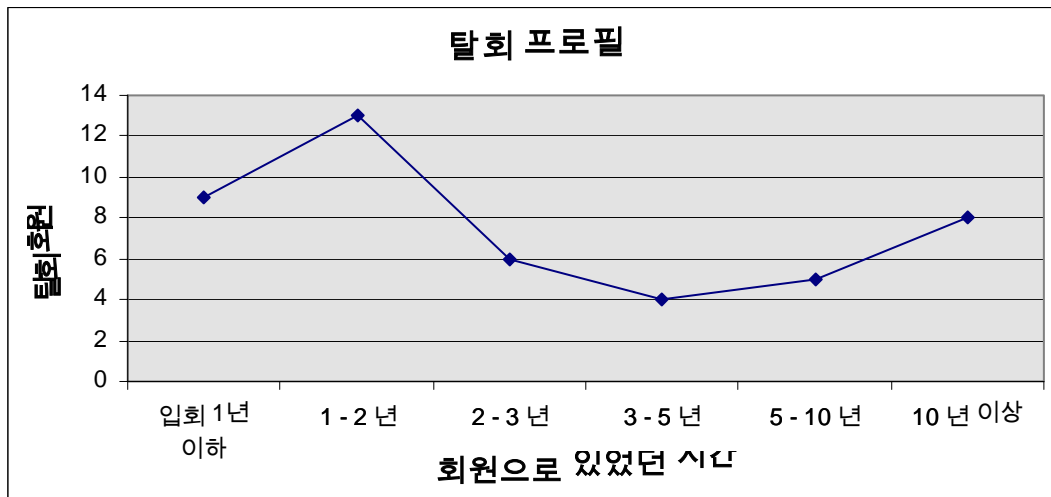
탈회 프로파일의 평가

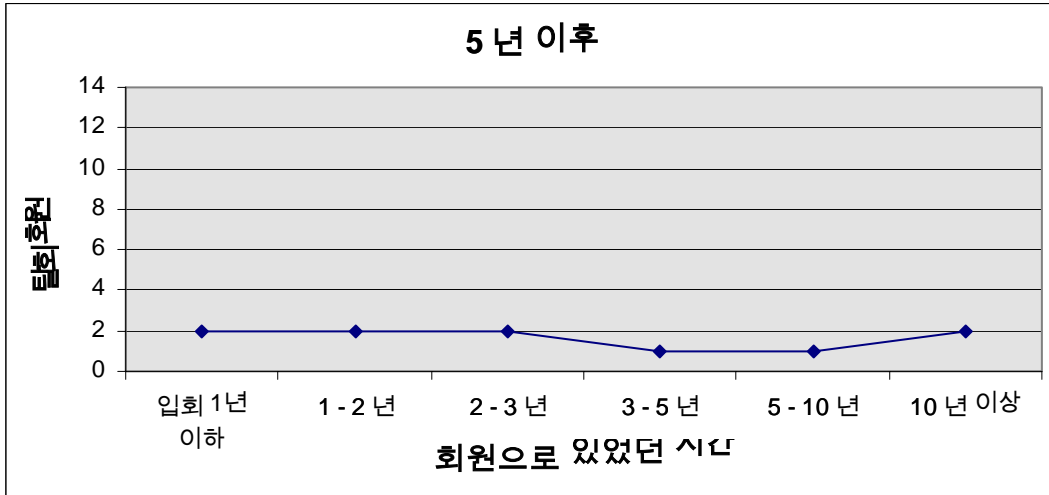
클럽의 탈회 프로파일을 검토하기 위하여, 차트에서 가장 높은 피크 포인트를 찾아 본다. 차트에서 가장 높은 피크 포인트를 차지한 잔류 기간별 그룹이, 귀 클럽이 특별히 관심을 기울이고 회원 유지 활동을 펼쳐야 하는 주 타겟이 될 것이다.

목표 설정

이상적으로 귀하는 차트의 가장 높은 피크 포인트를 낮추기를 원할 것이다. 첫 번째 목표는 탈회 프로파일을 일직선에 가깝게 평준화 시키는 일이다.

차트 라인이 일단 평평해지면, 각 연도에 탈회한 모든 잔류 그룹으로부터 회원들의 감소 요인을 파악하여 차트 라인을 전반적으로 낮추는 데에 초점을 맞추어야 한다. 회원이 주거지를 옮기는 등과 같은 외부 요인에 의한 탈회는 각 그룹마다 있을 수 있다. 그러나 목표는 모든 잔류 기간 별 그룹에서 클럽의 회원 유지를 개선시키는 것이다. 아래 3 개의 차트는, 그러한 목표 달성이 시간이 경과함에 따라 어떻게 변화되어 가는 가를 뚜렷하게 보여준다:





프로필의 안정화

클럽의 탈퇴 프로필을 낮추기 위해서는 클럽 회원들이 클럽을 떠나는 이유를 파악해야 한다. 이를 위한 한 가지 방법은, 떠나는 회원들에 대한 조사를 실시하는 것이다. 샘플 설문을 포함한 조사 요령은 회원증강 자원 가이드 (417)에서 얻을 수 있다. 각 잔류기간 별 그룹의 탈퇴 이유를 파악한 이후에는 모든 잔류기간 별 그룹의 회원들을 유지하는 전략을 모색해야 한다.

RI는 클럽을 떠나는 이유들에 관한 방대한 양의 데이터를 가지고 있다. 각 잔류기간 별 그룹의 탈퇴 요인들을 아래에 수록한다.

입회 1년 이하 및 1-2년

입회 한지 2년이 되기 전에 클럽을 떠나는 많은 회원들은 입회하기 전에 회원의 책임에 관하여 충분히 통보 받지 못했거나 입회 후에 로타리에 대하여 충분히 교육받지 못하였기 때문이다. 많은 탈퇴 회원들이 주회 출석 의무와 재정적 기부에 어려움을 느끼는 것으로 나타났다. 아울러 클럽 활동에 제대로 참여하지 못했거나 네트워킹에 대한 기대가 충족되지 못한 것으로 나타났다.

클럽이 입회 한지 2년이 되기 전에 많은 회원들을 잃는다면, 입회 전 교육과 신입회원 오리엔테이션에 초점을 맞춰야 한다. 회원이 될 사람들에게 회원의 책임과 회원의 개인적 전문직업상의 혜택에 관하여 충분히 알려주어야 한다. 효율적인 신입회원 오리엔테이션 프로그램을 만들어서 신입회원들이 클럽의 활동과 프로젝트에 곧바로 참여하도록 권장한다. 전문 직업 개발 세미나 개최나 젊은 회원들을 연장자 회원들과 파트너로 맺어주어 네트워킹에 대한 기대를 충족시켜 주는 것도 도움이 될 것이다.

입회 2-3 년

입회하여 2-3 년을 머문 후에 클럽을 떠나는 많은 회원들은 자신들이 클럽 행사와 활동에 관련되지 않으며 친교에 대한 기대가 충족되지 않기 때문에 클럽을 떠난다. 또한 다른 일들 때문에 출석 규정을 지키기 어려운 사람들이기도 하다.

2-3 년 동안 머문 회원들에게 더 많은 클럽 위원회 직책과 더 많은 클럽 리더십 직책을 맡기는 것이 바람직하다. 클럽의 리더십에 더 많이 관여함으로써 클럽 활동에 대한 자신들의 영향력과 다른 회원들과의 연대성을 느끼고, 출석 규정을 지키며, 로타리 활동에 우선권을 두게 될 것이다. 이들은 또한 클럽 친목 활동을 활성화하는 아이디어를 갖고 있을 수도 있다. 청소년교환 학생을 호스트 하거나, 로타렉트 또는 인터랙트 클럽의 담당관 역할을 함으로써 클럽의 청소년 프로그램에 참여토록 하는 것도 고려한다.

입회 3-5 년

입회하여 3-5 년 동안 머문 후에 클럽을 떠나는 많은 회원들은, 그들의 친목 기대가 충족되지 않고 클럽의 리더십에 불만을 갖기 때문에 클럽을 떠난다. 또한 다른 일들 때문에 출석 규정을 지키기 어려운 사람들도 있다.

3-5 년 된 회원들에게 더 많은 클럽 위원회 직책과 더 많은 클럽 리더십 직책을 맡기는 것이 바람직하다. 클럽의 리더십에 더 많이 관여함으로써 클럽 활동에 대한 자신들의 영향력과 다른 클럽회원들과 연대성을 느낄 것이다. 클럽 리더십에 이미 참여한 사람들은 지구 차원의 활동에 관여하기를 바라고 있을 수도 있다. 역시 지속적인 회원 교육이나 클럽 활동의 재활성화에 초점을 맞추므로써 회원들이 클럽의 일에 계속 관여하며 매주 만나는 일을 즐기고, 친목에 대한 기대가 충족되어 만족할 수 있게 된다.

입회 5-10 년

5-10 년 된 회원들이 많이 떠나는 이유는 떠나는 그들의 친목 기대가 충족되지 않고 클럽의 리더십에 불만을 갖기 때문인 것으로 나타났다. 혹은 은퇴나 이주로 인해 클럽을 떠나는 이들도 있다.

5-10 년 된 회원들은 지구 활동에 참여하도록 권장하는 것이 좋다. 그들은 지구대회의 계획 수립이나 지구위원회 봉사에 관심을 가지고 있을 수 있다. 지구 차원의 참여는 클럽 차원을 넘어서 보다 많은 로타리안들을 만나고 다른 경험을 할 수 있게 한다. 이러한 회원들은 취미가 같은 다른 로타리안들과 교제하기 위하여 로타리 동호회에 가입하는 데 흥미를 가질 수 있다. 많은 회원들이 은퇴로 떠나게 된다면, 은퇴 회원들도 클럽 활동을 할 수 있다는 것을 주지시킨다. 많은 회원들이 이사를 가게 되면, 이사는 가는 지역의 클럽들에게 그들의 연락 정보를 전해주거나, www.rotary.org의 Membership 섹션에서 Rotarian Relocation 양식을 찾아 작성토록 한다.

입회 10년 이상

10년 이상 된 회원들이 떠나는 이유는, 클럽의 현행 프로그램에 관심을 느끼지 못하는 경우가 많다. 은퇴 또는 가족에 대한 의무 때문에 떠나기도 한다. 아니면, 재정 및 건강 문제로 떠나는 회원들도 많다.

10년 이상된 회원들에게는 지구 차원의 리더십(총재보좌역, 지구총재, 지구 위원회 위원장)을 맡도록 권장한다. 은퇴한 클럽 회원들은 지구 차원의 직책을 맡는데 필요한 시간을 가질 수 있다. 지구 차원의 직책을 맡음으로써 로타리 사명에 대한 열정과 그 프로그램들에 대한 관심을 재점화 할 수 있다. 이 그룹의 회원들은 은퇴나 기타 요인으로 경제적 여건이 이전과 같지 않을 수 있으므로 이들 회원에 대한 재정상의 기대를 완화 하는 것도 고려할 수 있다. 건강 문제나 사망으로 많은 회원들이 떠나면 클럽의 활성화를 위하여 더 많은 젊은 회원들을 유치하는 것을 고려한다.

이 탈회 프로파일을 이용하면 클럽의 독특한 회원 유지 패턴을 더 잘 파악할 수 있다. 아울러 회원유지를 위한 적절한 전략을 효율적으로 개발 및 실시할 수 있다.