

ワークショップ

クラブのリテンション(退会防止)を考える

講師用ガイドブック

企画／グローバル会員増強チーム (GMT) リーダー
協力／ライオン誌日本語版委員会



ワークショップ

クラブのリテンション(退会防止)を考える

ワークショップの目的

このワークショップでは、クラブのリテンション(退会防止)に焦点を絞り、全員参加型のグループワークによってその問題点を考え、解決に向けた行動計画を作成します。各グループが立案した行動計画はクラブ会長に提出し、これを基にしてクラブの行動計画を策定、実行して、リテンションの実現を目指します。

単に行動計画を立てるだけでなく、共通の問題を話し合い、共に考えることで、会員の参加意識や意欲が高まり、それがリテンションにつながることを期待出来ます。そのため、全会員の参加、特に普段あまりクラブ活動に積極的でない会員にこそ参加してもらいたいものです。

ワークショップ三つのねらい

- 退会の原因を探り、クラブの問題点を把握する
- リテンションを実行するための行動計画を立案する
- グループワークで結束や仲間意識を強め、行動計画の実行力を高める

ワークショップの計画・実施の留意点

- この手引きの「ワークショップの進行」(P5)には、2時間のワークショップの時間配分を記しています。十分なディスカッションを行い、ワークショップの目的を達するために、この時間割で行うことを推奨します。2時間での実施が難しい場合は、「ステップ3 行動計画の立案」(P6)まで行き、発表は次回に回してもよいでしょう。
- ワークショップの目的は何か、何をするか、参加者に理解してもらった上で開始します
 - ・ 開催を案内する際、目的を明確に示して参加を呼び掛けます
 - ・ 参加者に知らせたい情報はボードや紙に書いて見えやすい場所に掲示します
- 参加者の年齢や性別、肩書き、経験などにかかわらず、全員が自由に考えや意見を発言出来るように促し、可能な限り自由な討論を引き出します。また、活発なディスカッションが出来るように、リラックスした雰囲気づくりを工夫しましょう
- 講師はワークショップの進行役、タイムキーパー、グループワークの促進役を務めます
 - ・ 時間割通りに進行出来るよう留意し、必要に応じて作業の残り時間(10分前、5分前など)をコールします
 - ・ 各グループの進捗に目を配り、作業が滞っていたり、雰囲気が沈滞しているグループには助言をし、その進行を助けます
 - ・ 手引きの手法にこだわらず、参加者数や状況に合わせて、より活発でスムーズに議論出来る方法で行ってください。

準備

- 日時と会場の選定
 - ・全会員が出席出来るような日時、会場を選定します。例会の時間を拡大して実施してもよいでしょう
- ワークショップの案内と出欠確認
 - ・ワークショップの目的や意義、その内容がクラブと会員にとっていかに重要なものであるかを、心のこもった表現で伝えましょう
- 受講者リストの作成／グループ分けとグループ・リーダーの決定
 - ・1グループの人数は4～8人程度（5～6人が望ましい）。年齢・性別・ライオン歴に偏りがないように配慮します
 - ・グループ・リーダーには、ワークショップの趣旨を理解し、人の話をよく聞いて、適切なリードが出来る人を選びましょう
 - ・事前にグループ・リーダーによる模擬ワークショップを行い、ワークショップの手法や進行を理解してもらおうとよいでしょう
- 掲示用資料の作成
 - ・ワークショップの時間割、注意事項を大書する（P3参照）
- 受講者用の教材・道具の準備
- 飲み物などの手配
 - ・参加者の息抜き、気分転換のために用意します

受講者用の教材・道具

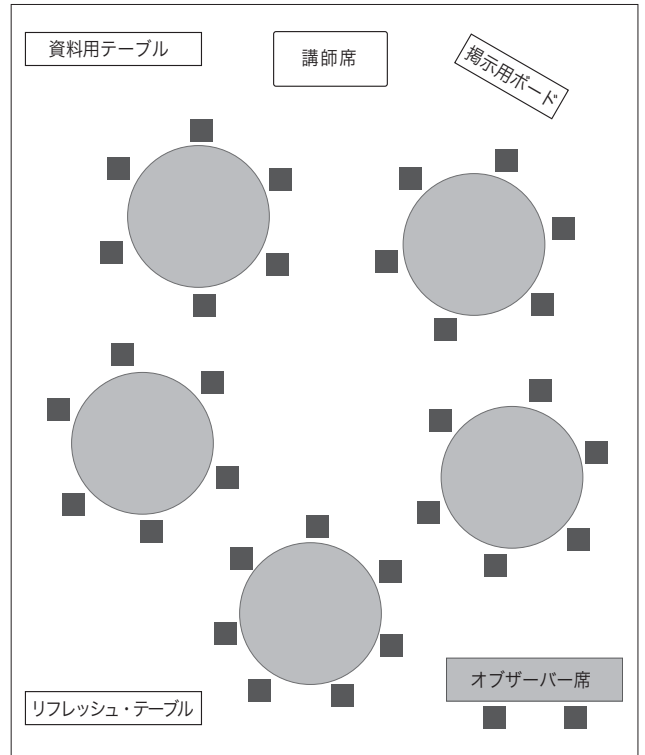
- ワークシート1、2=各グループに1枚ずつ
- サインペン、マーカー／中字=受講者に各1本
 - *参加者に持参してもらってもよいでしょう。その場合、案内の際に太めのペンを持ってくるよう明記。当日忘れた人のために、数本は用意しておきましょう
- サインペン、マーカー／太字カラー=グループに各4～5本
- 短冊またはポストイット（10cm×7.5cm程度）=受講者数×20～30枚程度
- クリップ（短冊の分類・整理用）
- セロテープ
- 模造紙（ワークシート1用）=グループ数／ワークシート1を拡大して模造紙に移す
- 模造紙（発表資料用）=グループ数

会場の設営

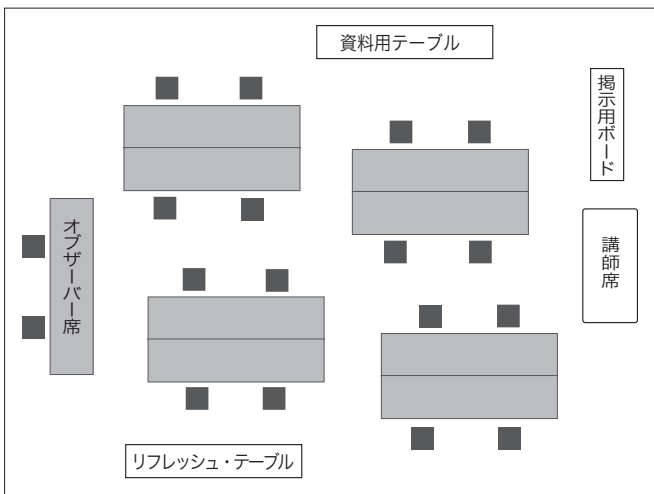
- 講師席とグループごとのテーブル、掲示用ボード（なければ壁を利用）を配置します
- 掲示用ボードに時間割、注意事項を張ります
- 受講者用の教材・道具を各テーブルの上に並べます
- 会場後方のリフレッシュ・テーブルにお茶、水などをセットします

■会場設営の例

○参加者31人の場合



○参加者16人の場合



■掲示用資料の作成例

ワークショップ
クラブのリテンション（退会防止）を考える
 講師：□□□□

XX:XX~XX:XX 導入
 XX:XX~XX:XX グループ・ワーク

ステップ1：ブレイン・ストーミング(20分)
 「ディスカッション・テーマを決める」

ステップ2：ディスカッション(35分)
 「問題の解決策を探る」
 (休憩5分)

ステップ3：行動計画の立案(15分)
 「行動計画を立案する」

XX:XX~XX:XX 発表
 XX:XX~XX:XX まとめ

ブレイン・ストーミングの注意点

- ・自由奔放
- ・批判厳禁
- ・質より量
- ・便乗発展

ディスカッションの注意点

- ・人の意見をよく聞き、
 頭ごなしに否定しない
- ・演説をしない。意見発表は簡潔に
- ・議論は前向き、建設的に

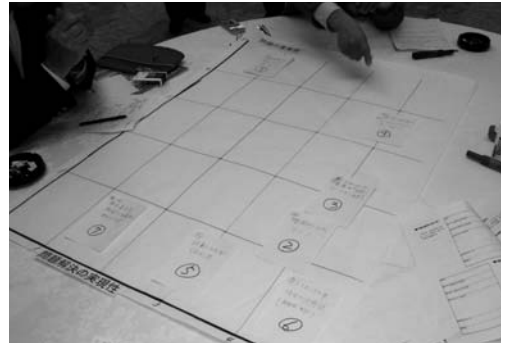
■ワークショップの流れ--実際の活動例

▼グループワーク/ステップ1：ブレイン・ストーミング

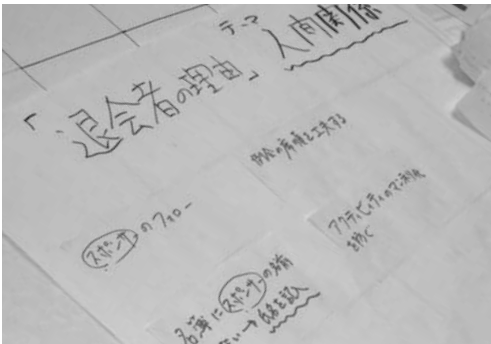


短冊(小)に思いついたアイデアを書き出していく

ワークシート1を使い問題点を評価する。ワークシートを拡大した図表を作り、その上に配置すると作業しやすい



▼ステップ2：ディスカッション



各自の発表した意見を短冊(大)に記入し、整理しながら問題の解決策を話し合う

ディスカッションの内容をまとめた発表用資料を掲示し、発表する

▼発表



■行動計画表の記入例

(ステップ3で記入)

◆目標	例会に出席しやすくする
◆いつ? (実施時期または完了期限)	次回例会より
◆だれが? (行動する人または責任者)	会員一人ひとり
◆どうやって? (行動手順)	<ol style="list-style-type: none"> 月に1回は例会の座席を委員会ごとの円卓とする。委員会の強化と友人関係を築くため 例会委員会または幹事から、欠席者への声掛け運動 例会曜日、時間の再考(アンケート実施)
◆準備するもの、こと	会長の思い、強い意気込み
◆留意点	欠席者への対応は威圧的にならないよう配慮する

■ワークショップの進行

指示 グループ（参加者）に対する指示の内容

説明 作業内容や注意事項など説明が必要な事項

流れ	時間	学習内容	道具
導入	10分	<p>説明 このワークショップのねらいを説明します</p> <ul style="list-style-type: none"> ・退会の原因を探り、クラブの問題点を把握する ・リテンションを実行するための行動計画を立案する ・グループ・ワークで結束や仲間意識を強め、行動計画の実行力を高める <p>指示 グループ・リーダーを紹介各グループで記録係2人、発表者各1人を決めてもらう</p> <p>説明 ワークショップの流れを説明します</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループワークはステップ1～3でリテンション行動計画を立てる ステップ1：ディスカッション・テーマを決める ステップ2：グループ・ディスカッションで問題の解決策を探る ステップ3：行動計画を立案する 発表=各グループの行動計画発表と質疑応答 	・時間割掲示
グループワーク	80分 20分	<p>●ステップ1：ブレイン・ストーミング テーマ「退会者が出る理由」</p> <p>説明 ブレイン・ストーミングによって問題を洗い出し、グループのディスカッション・テーマを決定します。</p> <p><四つの注意点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由奔放（奔放な発想を歓迎し、とっぴな意見でもかまわない） ・批判厳禁（どんな意見が出てきても批判してはいけない） ・質より量（数で勝負する。量の中から質の良いものが生まれる） ・便乗発展（出たアイデアを結合し、改善して、発展させる） <p>(3分) まずはブレイン・ストーミングの練習をします。</p> <p>指示 1. アイデアを出す（30秒） 練習テーマは「ご当地自慢」。各自がテーマについて思いついたことを短冊1枚に一つずつ書き出します。</p> <p>説明 ・思いつくまま数をたくさん出す（練習では一人3枚程度で） ・短冊は縦書きに ・単語、あるいは短文で簡潔に ・書いた短冊は他の人にも見えるようにテーブルに並べる</p> <p>続いて本番。ブレイン・ストーミングのテーマは「退会者が出る理由」</p> <p>1. アイデアを出す（30秒--講師の裁量で30秒延長しても可）</p> <p>指示 練習と同様に、短冊1枚に一つずつ、各自がテーマについて思いついたことを書き出します</p> <p>説明 ・自身の考えでも、他人の事例でもよい ・単語、あるいは短い文で簡潔に ・書いた短冊は他の人にも見えるように並べる</p>	・短冊またはポストイット ・サインペン

	<p>35分</p> <p>●ステップ2：ディスカッション</p> <p>5分</p> <p>15分</p>	<p>2. アイデアを整理する（7分程度）</p> <p>指示 短冊を分類しグループ分けする</p> <p>説明 ・同じあるいは類似した内容の短冊をまとめる ・分類して出来たグループに、それぞれ番号とタイトルを付ける。 このタイトルがクラブの問題点と考えられる</p> <p>3. ディスカッション・テーマを決定する（7分程度）</p> <p>指示 ワークシート1「問題点を評価する」を使って、問題点を評価、検討し、グループのディスカッション・テーマを一つ選びます</p> <p>説明 ・問題の重要度、問題解決の実現性を5段階で評価 ・評価の結果を検討し、優先度が高いと判断した問題をテーマに</p> <p>指示 ディスカッションの注意点として次の3点を説明します ・人の意見をよく聞き、頭ごなしに否定しない ・演説をしない。意見発表は簡潔に ・議論は前向きに、建設的に</p> <p>1. テーマに関する意見発表</p> <p>指示 グループのディスカッション・テーマについて、各自の考えや意見を順番に発表します（2分）</p> <p>説明 ・一巡目は一人必ず一つ。二巡目以降は意見のある人のみ ・グループ・リーダーが交通整理しながら議論を進める ・発表の内容はリーダーがキーワードにまとめ、それを記録係が短冊に記入し、全員に見えるようにテーブル上に並べる</p> <p>説明 題解決に向けたディスカッション 発表された意見を元にしてディスカッションを行い、問題の解決策を探ります。その際、模造紙（発表用資料用）に短冊を張り付けて整理しながら議論を進めます。</p> <p>（トイレ休憩、気分転換の時間に）</p> <p>指示 解決策を具体的な行動計画にまとめ、ワークシート2「行動計画表」を作成。発表用資料を完成させます</p> <p>発表に含むべき内容 ・ブレーン・ストーミングで出された問題点とグループのディスカッション・テーマを発表 ・ディスカッションの主な論点、議論が白熱した点など ・行動計画表の内容</p>	<p>・模造紙（ワークシート1用）</p> <p>・短冊またはポストイット ・サインペン ・模造紙（発表資料用）</p> <p>・ワークシート2</p>
発表	30分	各グループの発表者が前に出て、順番に発表します。発表時間は1グループにつき3～4分程度（グループ数により調整）。時間に余裕がある場合は、他のグループからコメントや質問を求めます	
まとめ	5分	講師によるまとめ ・ワークショップ全体の評価をします 参加者全員に「ワークショップ評価表」の提出を求めます	

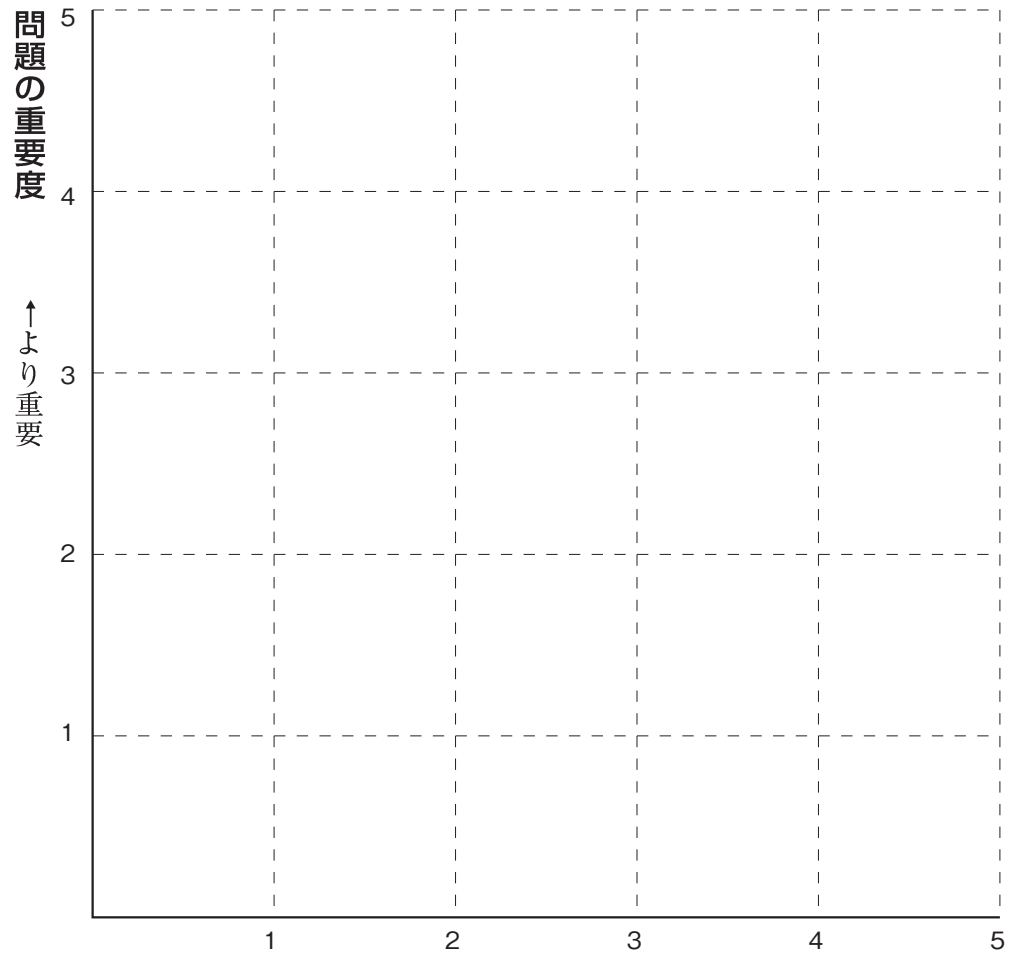
<休憩>

■問題点を評価する

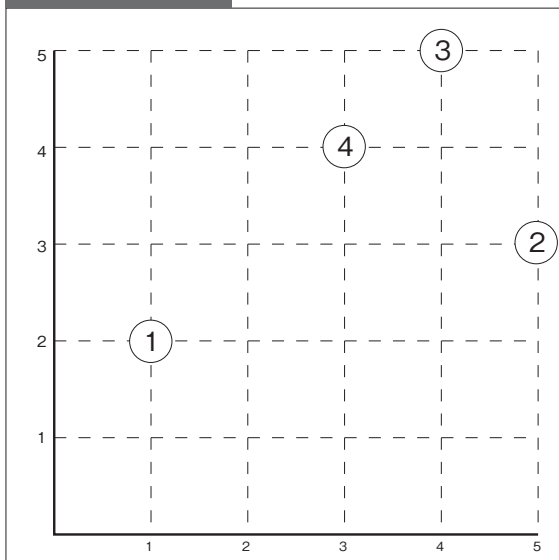
ブレイン・ストーミングで浮かび上がったそれぞれの問題点について、グループで話し合いながら5段階で評価し、重要度を縦軸に、解決の実現性を横軸にして図表上に配置してみましょう。その上で、クラブにとってより優先度が高いと考えられる問題を一つ選び、ディスカッション・テーマとします。

*最初に重要度を決めてから、実現性の度合いを考え右に移動させるとやりやすい

*同等の評価になった場合、グループ・リーダーがテーマを決定する



●記入例



より解決しやすい→ 問題解決の実現性

■行動計画表（*グループの記録係が記入）

作成日： 年 月 日

作成者（グループ・メンバー）： _____

◆目標
◆いつ？（実施時期または完了期限）
◆だれが？（行動する人または責任者）
◆どうやって？（行動手順）
◆準備するもの、こと
◆留意点

■ワークショップ評価表 (参加者がクラブ会長へ提出)

作成日： 年 月 日

氏名： _____

1. 今回のワークショップに参加してよかったですか？ (1)～(5)のうち該当する番号を○で囲んでください。また上のように思った理由を記入してください。

- (1) 非常によかった (2) よかった (3) どちらでもない
(4) よくなかった (5) 全くよくなかった

2. ワークショップはクラブのリテンションに有効だと思われませんか？ (1)～(5)のうち該当する番号を○で囲んでください。また上のように思った理由を記入してください。

- (1) 非常に有効だ (2) 有効だ (3) どちらでもない
(4) 有効でない (5) 全く有効でない

理由： _____

3. このようなワークショップで他に提起してほしい問題、テーマはありますか？

4. その他、コメントがあればご記入ください。

■ワークショップ報告書 (クラブが地区キャビネット事務局へ提出)

作成日： 年 月 日

クラブ名： _____

記入者名： _____

●ワークショップ実施日： _____年____月____日

(例会時間を延長して実施 例会日以外に実施)

●参加者数：会員数_____人中_____人

●講師名： _____ (役職： _____)

1. ワークショップで立案された行動計画の中で、今後クラブで実行してみたい行動計画はありますか？ ある場合はその内容を簡単に記入してください。

2. ワークショップはクラブのリテンションに有効な方法だと思われませんか？(1)～(5)のうち該当する番号を○で囲んでください。また上のように思った理由を記入してください。

(1) 非常に有効だ (2) 有効だ (3) どちらでもない

(4) 有効でない (5) 全く有効でない

理由： _____

3. ワークショップの手法やテキストに改善すべき点があればご記入ください。