

会員サービス向上・会員確保に 悩み多い理事たち



高田至郎

TAKADA Shirou
フェロー会員 工博
副会長・会員支部部門主査理事
(神戸大学)

「その会費収入見込み予算は甘いのではないですか？ 会員数の減少が厳しいですね。とくに学生会員数の落ち込みが」、平成 17 年 8 月の予算会議、その後の理事会で厳しい指摘があった。その年の 5 月から、会員支部部門の主査理事となった私は、様子も十分に理解していない状況で、いきなりの指摘に戸惑いを覚えた。10 年前に、理事を 2 年間お引き受けした。その折は確か、松尾会長の時代であったが、理事もひとつの部門を担当して責任をもって仕事をしましょう、という取り決めがなされた直後で、それまで各部門の報告内容を審議するのが理事の役割であったのが、徐々に理事の責任が重くなっていった時期であった。10 年前は、幸いにも(?) 担当を持つこともなく無難に理事の役割を終えた。担当部門を持たれた理事が学会活動・財務のことなどを報告されるのをお聞きしては、大変だな、と人ごとのように聞いていた。しかし、今回の主査理事はよほど本腰を入れないと、理事会で指摘を受けることは仕方ないとしても、今後の土木学会の浮沈に関わる問題であると、ようやく認識を新たにしてきた。

平成 16 年度には、前年度から約 1,000 名以上もの学生会員数の減少があったが、平成 17 年度末には、ようやく従来並への回復が見られつつある。

会員支部部門は、主査理事 1 名、担当理事 3 名、幹事 2 名、各支部幹事長 8 名、と事務局で構成

表-1 会員・支部部門の構成

役 職	氏 名
主査理事	高田 至郎
担当理事	小谷 健一
担当理事	門松 武
担当理事	武山 正人
部門幹事	立川 康人
部門幹事	横田 幸治
幹事(北海道支部幹事長)	田村 享
幹事(東北支部幹事長)	風間 基樹
幹事(関東支部幹事長)	福田 敦
幹事(中部支部幹事長)	杉村 俊治
幹事(関西支部幹事長)	宮川 豊章
幹事(中国支部幹事長)	河原 能久
幹事(四国支部幹事長)	梅田 雄康
幹事(西部支部幹事長)	松田 泰治

と事務局で構成(表-1)される。2ヶ月に 1 回の割合で、14 時から理事会が開催されるが、その日の朝 11 時から 20 分ほどの昼食を挟んで、理事会直前まで、会員支部部門会議が開催される。理事会が 16 時まで、その

後、正副会長会議、支部長会議、事務局との打ち合わせなどが入るときがあり、理事会開催日はきわめてハードなスケジュールで、体力も必要である。朝、6 時半には神戸の自宅を出て新幹線に乗り、帰宅は 23 時を過ぎる。理事会では厳しい指摘を受け、なかなか楽ではない。今回、理事会だよりの欄が学会誌に設けられて、会員の皆さんに悩みを聞いていただくとともにご協力をお願いし、一緒に土木学会の発展に向けて考えていただけるのは有難い限りである。

会員支部部門の担当幹事さんは、さらに大変である。平成 17 年度は黒田幹事、18 年度は立川幹事にお世話をかけている。企画運営連絡会議というのがあって、学会運営に関して実質的な戦略策定と実行計画を検討する会である。担当幹事さんは、会員支部部門と企画運営連絡会議、理事会の審議結果を往復させながら、会員支部部門の活動を推進する。

現在の会員数は、正会員 32,000 人、学生会員 5,000 人、法人会員 1,300 人の計 38,300 人であり、ついに 40,000 人を割る状況である。会員の業種別割合は図-1 のようである。2001 ~ 2005 年の会員年齢構成動向を分析して、今度 5 年間に、このまま推移すると会員数がどのように変化するか、会費収入がどうなるかを幹事さんに分析していただいた。最近の年齢別会員構成推移は、30 ~ 50 歳は大体一定であるが、20 ~ 30 歳は落ち込みが激しい。また、50 ~ 60 歳は定年の 60 歳に近づいたがって年度ごとに会員数が減少する。すなわち、学生会員の減少、就職・定年時の退会が顕著である。このまま推移した場合の今後 5 年の会費収入の予測結果は図-2 のようになる。2010 年には会員数は 30,000 人近くまで落ち込むことになる。本部収入予算の 5 割近くを占める会費収入 6 億円(平成 17 年)は 5.5 億円までになると予測される。

会員支部部門会議ではいろいろな意見がでた。会費収入の減少が問題なのか？ 適正会員数があるのではないのか？

学生数の減少・団塊世代の退職という社会構造的な問題なので仕方ないのではないかと。ほかの学会も同じようなので気にすることもないのではないかと。などである。

しかし、結論は、会員あつての土木学会である。若者にも熟年層にも魅力ある学会の構築を目指し、会員へのサービス向上を目指すことが急務ではないか、そのうえで会員の確保に向けて具体策を講じようということになり、平成18年9月の理事会に具体策を提案した。

会員へのサービス向上に関して、ある会社の人事考課表に“顧客志向”の項目があり、興味深く感じた。10点満点で次のランクに区分されている。

- 2点：自分の職務を優先するあまり顧客から直接要求されても無視したり、ほかのメンバーに対応させている。
- 4点：顧客に対して自ら働きかけず、顧客から直接要求されたことにのみ対応している。
- 6点：顧客の動向や状況を常に観察し、顧客が要求しそうなことを察して適切に対応している。
- 8点：顧客の動向や状況を常に観察し、顧客の要求や不満を聞きだし、クレームなどの発生を未然に防止し、信頼関係を強化している。
- 10点：顧客の要求や変化を敏感に感じとり、新たなサービスなどを上司に提案するなど、より安定的な信頼関係を構築している。

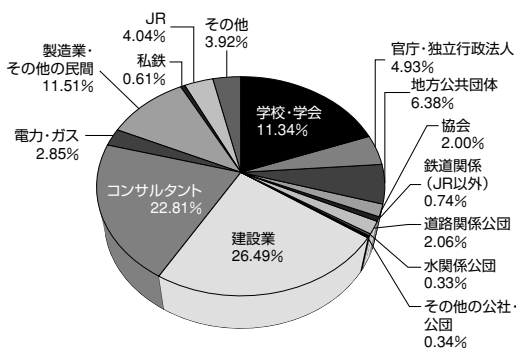


図-1 会員の構成割合(平成18年)

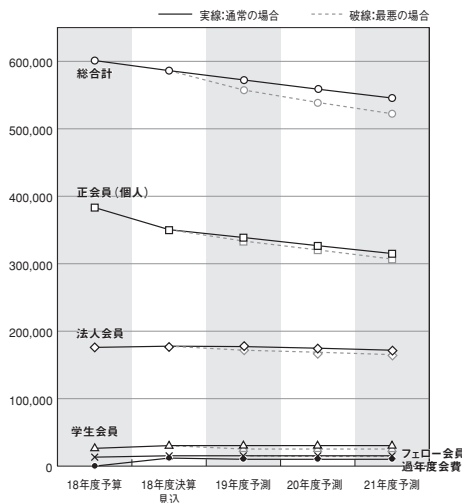
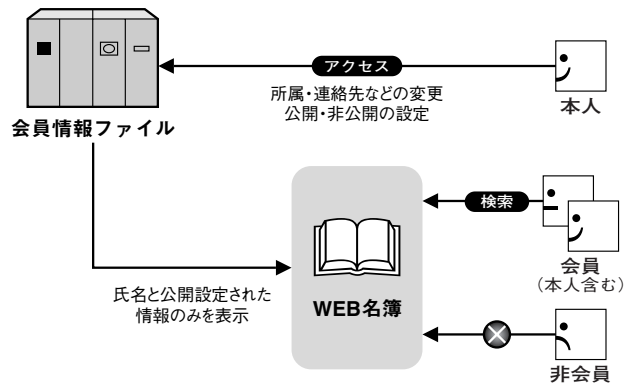


図-2 会費収入の減少予測



注) “本人によるアクセス”と“会員(本人を含む)による検索”について、「ID/パスワードによる認証」の機能があります。

図-3 ウェブ名簿

係を構築している。

“顧客”を“土木学会会員”に置き換えれば、土木学会の会員サービスを考えるうえできわめて示唆に富んでいる。会員の要求・“変化”を敏感に感じ取って、学会活動に反映させていく必要がある。われわれは何点をつけてもらえるだろうか？ これまでも多くの先輩諸兄が学会活動の推進に尽力をされて、会員に支えられて今日の学会が存在する。今、バブル崩壊以降、土木学会を取り巻く状況は確実に変化している。全国の大学における土木工学科の名称の消失、公共事業の激減、公共調達システムの変化、地球規模での気象・環境問題の深刻化、などである。このような時代の変化のなかで活動する土木学会会員のニーズの変化を確実にとらえて、それに応えていく学会の構築が要求されている。その意味で、会員サービスの向上と会員確保は、ひとり会員支部部門の課題ではなく、全部門が一丸となって取り組まなければならない課題と考えている。理事会でも、19年度予算編成にあたって、そのような合意がなされたばかりであり、大変心強く感じている。

まず、現在取り組んでいる会員サービス向上策の進行状況の一端を紹介したい。

- ①ウェブ名簿への切り替え：個人情報保護の観点からも、従来の会員名簿の発行を中止して、来年度を目途にウェブ名簿に切り替えることが理事会で承認されている。登録内容が氏名以外は非公開とすることも可能で、会員の氏名から無料で公開の所属や学会活動歴などが検索できるシステムである。土木学会のほかのシステムとのリンクも可能とする方向にある。
- ②国際委員会との協議によって、発展途上国における海外会員の会費を減額する方向づけを行い、土木学会の国際活動を活性化することを目指している。
- ③広報委員会では、学会ホームページの充実をはかっている最中であり、パスワードを使用した新たなサービ

スや総合学習支援メニューの新設などを考えている。
④支部活動の紹介なども入れて、親しみやすい、役に立つ学会誌の発行に尽力している。

また、会員増強策については、表-2にあるように多数の意見が集約されている。いくつかを紹介したい。これまでも、国土交通省地方整備局の局長に依頼して、職場での入会勧誘を進めていただき、かなりの成果を挙げたが、今後は県市の土木部局に依頼すること、来年4月の学生入学時には勧誘パンフレットを配布して入会を勧める、大学に入会担当正会員教員を配置して学生の入会を促進する（関東支部では大学ごとに Student Chapter をつくる動きもある）、学生会員から正会員へのスムーズな移行のための組織的なシステム構築、シルバー会員

や学会誌の配布をなくし会費をさげるネット会員の新設の検討、土木学会技術資格の会員増強への利用、フェロー会員のメリット検討などである。さらには、大学や企業の就職担当部門に、会員活動歴や技術資格を記入する欄を設けるように依頼状を送付したところである。

これら 20 数項にわたる戦略をひとつずつ実行に移していきたい。われわれも会員の皆様の状況・変化のキャッチに全力をあげる決意であるが、就ずく、この記事を読んでいただいた会員の方々からの会員サービス向上策と会員確保の名案をお寄せいただくことを期待している。

事務局・会員課(member@jsce.or.jp)までよろしくお願いたします。

表-1 会員増強対策案(会員・支部部門)

No.	事項項目	内容	
1	正会員(個人)・フェロー会員数の増強・維持	産官学機関に会員の入会促進を依頼する。	
2		委員会参加者で非会員の方に入会を依頼する。	
3		委員会名簿、教員名簿に会員の有無を記入する。	
4		雑誌、新聞記事等の外部への発信について、会員、フェロー、技術者資格の保有を明示して学会員であることをアピールする。	
5	学生会員の増強・維持	大学・高専の中に、学会入会の担当を決める。	
6		学生を対象とした入会案内パンフレットを作成する。	
7		学校担当を中心として、学生会員の入会促進を図る。	
8		学生会員の見学会、講習会を無料、割引にすることを検討する。	
9		高校生、高専生の勧誘。土木を専攻するように、高校、高専を対象に、教育、見学などを積極的に行う。	
10	シルバー会員の増強の検討	リタイア時に退会する会員が多い。会費低減で退会に歯止めをかける。	
11	ネット会員の増強の検討	学会誌の配布をなくし、会費を下げネット利用で情報を入手する会員区分を新設する。	
12	様々な会員区分での勧誘促進	留学生等、今までにない区分で会員勧誘の施策を実施し、将来的に海外会員の増加につなげることを検討する。	
13	正会員(法人)の維持	整備局等に入会を依頼する。第2段階は入会組織のデータを示して未入会組織に入会を勧める。	
14	会費の変更	自動引落しを奨励する。さらに自動引落しは会費を5～10%割引などを検討する。また、複数年度の振込みや、それに応じた割引を考える。	
15		カード決済による会費の徴収を検討する。	
16	支部活動	支部商議員会で入会を依頼する。	
17	会員資格利用	経審評価点アップ、入札資格などに土木学会会員数、土木学会認定技術者資格を反映させることを検討する。	
18		入社試験に有利になるようエントリーシートに欄を設けることを依頼する。	
19	会員サービス	本の割引率を大きくして、入会したくなるようにする。	
20		Web名簿の実施	
21		講習会/見学会/カヌー大会/コンペ等を活発に行い会員メリットを出す。また、会員が利用しやすい、夜間の施設利用、会の催しをする。	
22	退会しない学会	リタイア後の生活に便利な機能の充実を検討する。退職後の会員を対象とする発表や連絡の場の提供、トークサロンなど知的好奇心を満足させる場を設ける。また、就職活動、ボランティア活動に関する情報を発信する。	
23		学生会員から正会員へ移行する際の退会を減少させるための対策を考える。あらたに所属する組織で継続をフォローするように依頼する。また、たとえば2級資格を土木技術者としての基本的要件として運用することなど	
組降次に取 り組むも の取 り	1	会員数の維持・増強	官庁出身会長の講演会などの機会に、入会促進を依頼。高官が講演する際は官の人々が動員されるので、その折に入会受付所を設置し、高官から入会を促す。
	2	会費の変更	会費の増加あるいは低減を検討する。これらにより会員数の減増が予想され、それらのシミュレーションを実施する。