



회원 만족 안내서

회원 참여를 유지하는 방법



Lions Clubs International

소개

본 안내서는 회원의 경험과 기대치를 고려하고 이에 맞는 계획을 세우는 데 도움되도록 개발된 자료입니다. 본 안내서는 회원 만족 조사 결과를 반영하여 개정되었습니다.

설문 조사에 따르면 라이온스 회원 활동 기간에 관계없이 대부분의 회원들이 클럽에 남기 위해 바라는 몇 가지 요구사항이 있습니다. 다음은 중요한 순서대로 나열한 것입니다.

- 봉사활동에 참여한다는 자부심
- '변화를 만들고 있다'는 확신
- 클럽 목표에 대한 정보 수신

글로벌 회원 증강 프로그램

글로벌 회원 증강 프로그램의 목표는 **회원들을 참여시켜** 신입회원 모집, 현 회원 유지, 탈회 회원 복귀에 초점을 맞춘 강력한 회원 문화를 조성하는 것입니다. 라이온스 클럽이 글로벌 회원 증강 프로그램의 단계를 아직 완료하지 않았다면 지구 GAT 또는 글로벌 회원 증강 프로그램 교육을 받은 지역 및 지대위원장에게 연락하여 다음과 같이 프로그램을 시작하도록 권장합니다.

- 새로운 봉사 기회를 통한 클럽 활성화
- 신입회원 영입을 통한 클럽 활성화
- 지도력 개발 및 클럽 운영 우수성 추구
- 지역사회와 클럽 성과 공유

라이온스 클럽을 강력하게 유지하려면 클럽 회원들의 경험과 기대치를 고려해야 합니다. 본 안내서는 간단한 세 단계로 도움을 드립니다.

- **1단계: 클럽의 회원 만족도를 분석 및 정의하며 시작합니다.** 회원의 강점, 경험 및 기대치 파악에 도움되는 자료 목록이 있습니다.
- **2단계: 클럽의 회원 만족 계획을 수립합니다.** 다음과 같은 회원 탈회의 주원인을 피함으로써 클럽을 효율적이고 생산적이며 라이온들에게 의미가 있도록 운영합니다.
 - 클럽 갈등
 - 변화를 만들지 못하고 있다는 느낌
 - 소속감 결여
- **3단계: 회원 만족 계획을 실행 및 검토합니다.** 기대치와 목표에 대해 소통하고 회원들에게 클럽 목표를 명확하고 공개적으로 정의하며 소통 방법이 모든 회원에게 효과가 있도록 합니다.

클럽이 반영하지 않으면 최대한 효과적으로 봉사할 수 없습니다



시작하기

클럽의 회원 만족도 분석 및 정의

클럽이 회원 만족도 분석과 정의를 시작하기에 앞서 클럽 회원위원장 외에 클럽의 회원 모집 및 유지 활동을 지원하는 회원 워킹그룹에서 활동할 사람을 파악해야 합니다. 첫 단계는 각 회원별 업무 수행의 강점과 선호도를 이해하는 것입니다(아래 표 참고).

두 번째 단계는 회원들이 라이온스 클럽에서 무엇을 원하는지 알고 긍정적인 경험을 하도록 만드는 것입니다. 회원 워킹그룹을 위해 이점을 이해하는 것이 매우 중요합니다. 클럽 지도자들이 라이온이 되는 것에 대한 회원들의 생각을 알게 하고 클럽 지도자들과 협력하여 여러분의 노력을 집중하십시오. 클럽 회원의 필요와 바람에 따라 변화하는 것이 좋은 회원 경험의 핵심입니다.

역할	설명
기획	일부 회원들은 계획을 세우는 데 능합니다. 기획자로서 각 단계를 확인하고 할 일의 우선순위를 정할 수 있습니다. 이 라이온들은 클럽의 회원 모집 활동과 친목 행사를 관리하는 데 집중해야 합니다.
홍보	테크놀로지에 능숙하고 창의적인 회원은 브로셔 제작, 보도자료 작성, 웹사이트 및 소셜 미디어 업데이트에 적합합니다. 회원들에게 클럽 마케팅 자료와 행사 일정을 제공할 수 있습니다.
활동	신입회원 및 현 회원들에게 클럽에 대해 편안하게 이야기할 수 있는 라이온입니다. 소셜 미디어, 이메일, 지역 기반 행사를 통해 모집 대상에게 국제협회를 홍보하여 잠재적 신입회원과 교류를 시작하도록 장려하십시오.
환영	신입회원 오리엔테이션을 실시하고 멘토링을 준비하도록 교육받은 라이온들은 신입회원이 환영받는 느낌을 갖고 클럽에 빠르게 적응하도록 만듭니다. 국제협회는 신입회원 오리엔테이션과 초급 멘토링 프로그램을 제공합니다. 자료는 웹사이트 lionsclubs.org/MembershipChair 에서 확인할 수 있습니다.

회원 워킹그룹을 구성한 후, 계획 수립에 필요한 정보를 준비하십시오. '회원 만족도 개선' 설문조사를 실시하여 회원들이 클럽에 대해 어떻게 생각하고 있는지 및 클럽이 어떻게 운영되는지를 확인하십시오. 이 평가 및 관리자 안내서는 www.lionsclubs.org/membershipchair에서 확인할 수 있습니다.

다음은 클럽에서 회원 만족을 정의하는 데 도움이 되는 몇 가지 팁입니다.

- 회원에게 물어보세요! 의견을 물을 때 회원들은 참여하는 느낌을 가집니다. 회원들에게 다음과 같이 물어보십시오. 클럽이 왜 존재할까요? 우리의 활동이 그 존재 이유를 보여주나요? 비회원이 우리 클럽의 연간 행사를 본다면 우리 클럽에 꼭 필요한 행사라고 생각할까요?
 - 본 안내서 뒷부분의 회원 설문지를 사용하여 이 대화를 진행하고 필요에 맞게 수정할 수 있습니다.
- 회원들이 과거에 탈퇴한 이유를 평가하세요. 전 세계적으로 일부 공통된 사유가 있지만 탈퇴 회원에게 연락하여 클럽을 떠난 이유를 듣는 것이 도움될 것입니다. 본 안내서에 신입회원 설문지와 더불어 전 회원 설문지가 포함되어 있으며 필요에 맞게 수정하여 사용할 수 있습니다.
 - 회원 만족 논의를 위해 클럽 회의 중 시간을 편성하거나 특별 회의 개최를 고려하십시오.
- 클럽이 명시한 목적, 목표, 임무서가 현 회원들이 원하는 클럽의 모습을 반영하는지 주의 깊게 고려하십시오.

클럽 개선 계획(CQI)

클럽 개선 계획(CQI)은 클럽의 활동이 글로벌 회원 증강 프로그램 과정과 일치되도록 돕습니다. 나아가 클럽이 클럽 운영을 평가하고 회원 경험을 개선할 부분을 식별하는 데 도움이 되는 전략적 계획 도구입니다. 클럽의 현 목표 달성을 위해 전년도 활동에 대한 회원들의 피드백을 알면 모든 클럽이 더 발전할 수 있습니다.



클럽 활성화

클럽의 회원 만족도 향상 계획 세우기

회원 탈회는 많은 클럽이 당면한 문제이며 탈회 이유도 비슷합니다. 회원 탈회에 가장 큰 영향을 미치는 세 가지 영역은 다음과 같습니다.

- 1) 클럽 갈등.** 라이온스 클럽 회원들이 탈회하는 가장 큰 이유입니다. 클럽 갈등은 클럽마다 다른 양상을 보일 수 있으며 타 회원과의 갈등, 파벌, 정치 및 다른 회원에게서 존중받지 못한다는 느낌 등이 포함됩니다.
- 2) 변화를 만들지 못하고 있다는 느낌.** 클럽은 회원들의 관심사에 부합하고 지역사회에 크게 영향을 미치는 봉사 기회를 제공해야 합니다.
- 3) 소속감 결여.** 사람들이 혼자 힘으로도 지역사회에 봉사할 수 있으나 라이온이 되는 이유는 같은 신념을 가진 사람들과의 유대감 때문입니다.

회원들과 관계를 형성하여 각각의 기대치를 이해하는 것이 도움될 것입니다. 누군가에게 '변화를 만드는 것'처럼 느껴지는 것이 다른 누군가에게는 같은 느낌을 주지 않을 수 있습니다.

A. 클럽 갈등

클럽 갈등이 클럽 회의 준비와 리더십에서 비롯되는 경우가 있습니다. 잘 준비된 클럽 회의는 회원 간의 마찰을 방지하고 모든 회원이 참여할 기회를 제공합니다.

라이온스 학습센터에서 회원 간의 갈등을 관리하고 갈등 해결을 위한 전략을 찾는데 도움되는 다음의 과정을 이수하시기 바랍니다.

- 갈등 해결
- 효과적인 경청
- 회의 운영

회의와 관련된 일반적인 불만 사항은 다음과 같습니다.

- 비생산적인 회의
- 지루한 회의
- 과도하게 경직되고 형식적인 회의

회의에 앞서 신중하게 계획하여 회의를 개선할 수 있습니다. 먼저 다음 5가지 질문에 답하는 것부터 시작하십시오.

1) 회의를 왜 개최하는가?

- 회의 목적이 클럽 업무 수행인가요 아니면 사교나 홍보인가요?
- 필수 업무만 포함합니다. 활동 없는 위원회 보고를 생략하거나 회의 주제와 무관한 정보를 보고하지 않습니다.
- 회원들에게 적합한 형태로 조정합니다. 회원들이 공식 프레젠테이션을 선호하나요 아니면 적극적인 토론을 선호하나요?
- 클럽 회의에서 파벌 정치와 종파적 종교를 배제합니다.

2) 회의를 얼마나 오래 진행할 것인가?

- 회원들이 특정 관습과 전통에 만족하나요? 회원들이 없애고 싶어하는 것이 있나요? 클럽 업무 처리와 사교 목적 중 어느 쪽에 회의 시간을 더 생산적으로 사용할 수 있나요?
- 현실적인 회의 일정을 수립하고 예기치 못한 문제를 해결하기 위해 추가로 시간을 확보합니다.

3) 언제 회의를 개최할까?

- 요일이나 시간을 옮기면 참석률이 높아질 수도 있습니다.
- 클럽이 회의를 2회 이상 선호할 경우 클럽 지회 조직을 고려하십시오.

4) 어디에서 회의를 개최할까?

- 새로운 회의 장소를 고려하십시오. 장소를 옮기면 새로운 관점이 제기될 수도 있습니다. 회의실 배치를 바꾸는 것도 효과적일 수 있습니다.
- 클럽 회원들이 온라인 참여를 선택할 수 있나요? 온라인 회의를 도입하면 참석률이 높아질 수 있습니다. 또한 회원들의 참여를 유지할 수 있도록 대면 보다 온라인 회의를 선호하는 회원들을 위해 클럽 지회 구성을 고려하십시오.

5) 회의에서 성취하고자 하는 바가 무엇인가?

- 의제 및 관련 자료(예: 재무 보고서 또는 전 회의록)를 배부하여 회원들에게 회의에서 다룰 내용을 알립니다. 지난 회의 이후 떠오른 아이디어와 우려를 논의할 시간을 포함합니다. 회원들의 생각과 의견을 들을 수 있도록 유연하게 진행하십시오. 모든 회원의 참여를 환영하고 항상 같은 사람들이 대화를 지배하는 것은 아닌지 확인하십시오.
- 중요한 회의 목적은 친교와 사교입니다. 모든 회원이 환영받는 느낌을 받고 토론에서 배제되지 않도록 합니다.
- 즐거운 시간을 보냅니다!

위의 질문들에 대한 답을 통해 여러분은 생산적인 회의를 기획하고 의제를 개발하며 필요한 자료를 준비할 수 있습니다. 라이온스 학습센터에서 회의 운영, 갈등 해결 등 클럽 회의 운영에 관한 과정을 학습하실 수 있습니다.

B. 변화를 만들지 못하고 있다는 느낌

사람들이 스스로가 변화를 만든다는 느낌을 받지 못하면 해결해야 할 부분이 있을 수 있습니다. 회원들이 변화를 만들지 못한다고 느낄 만한 몇 가지 보편적인 이유는 다음과 같습니다.

- 1) **지역사회에 봉사할 기회가 충분하지 않습니다.** 라이온들은 변화를 만들고 싶어하므로 가능한 한 많은 봉사 기회를 제공하는 것이 중요합니다. 활동을 계획할 때 회원들의 의견을 구하십시오. 회원들에게 가족, 직업 또는 기타 취미 등 제약이 있을 경우 회원들의 일정에 맞도록 클럽 활동을 진행하고 있나요?
- 2) **회원들이 관심 갖는 클럽 활동이 없습니다.** 클럽 회원들이 돕고 싶은 사업과 참여하고자 하는 봉사 활동은 다양합니다. 회원들에게 어떻게 봉사하고 싶은지 묻고 이 정보를 봉사위원장에게 전달하십시오.



자세한 내용과 추가 자료는
lionsclubs.org/MembershipChair 에서 확인하세요.

3) **배정된 업무가 회원의 관심이나 능력과 일치하지 않습니다.**
 봉사활동이 회원들의 관심사와 일치하는 경우라도 요청받는 업무가 그렇지 않을 수 있습니다. 회원들에게 어떻게 봉사하고 싶은지 물어보셨나요? 전형적인 예를 들면 직업이 회계사인 회원이 클럽 재무직을 맡는 것입니다. 일부의 경우는 만족할 수 있지만 모든 사람에게 적용해서는 안 됩니다. 어떤 사람들은 본인의 직업과는 다른 일을 하기 위해 라이온스 클럽에 가입합니다.

C. 소속감 결여

사람들이 소속감을 느끼지 못하는 것은 클럽 문화의 문제일 수 있습니다. 목표는 신입회원들을 참여시키고 그 의견에 귀기울이는 동시에 현 회원들이 클럽 활동에 관심을 갖도록 하는 것입니다. 다음은 환영받지 못하는 느낌이나 소속감 결여를 초래하는 몇 가지 이유입니다.

- 클럽이 과도하게 정치적임
- 클럽이 너무 고루하고 진부함
- 클럽 지도부가 바뀌었고 이 변화가 달갑지 않음
- 클럽이 지나치게 위계적이고 형식적임
- 사교 활동의 기회가 충분하지 않음
- 오랫동안 클럽에 있었으나 인정받지 못한다는 느낌이 들기 시작함
- 클럽의 다른 회원들과 소통하지 않았음
- 나의 의견이 존중되지 않는 느낌

모든 회원이 클럽에 기여하고 있으며 회원들의 참여가 중요하다고 느끼게 하십시오.

- 회원이 제안하거나 의견을 제시할 때 응답하고 항상 재확인합니다.
- 모든 회원들이 희망 분야에 참여할 기회를 마련합니다.
- 신입회원들이 클럽 내에서 다양한 기회를 모색하도록 장려합니다. 신입회원들이 가장 좋아하는 분야에서 시작하되 위원회 참여를 희망할 경우 지도력 개발 기회가 있음을 명확히 알립니다.

- 웹사이트 <https://www.lionsclubs.org/ko/resources-center>의 회원 오리엔테이션 및 멘토링 프로그램을 통해 클럽이 신입회원을 환영한다는 인상을 줍니다.

모든 회원들이 의견을 제시하도록 허용하고 새로운 제안에 개방적이고 수용적인 태도를 보이십시오.

- 클럽의 기존 봉사사업을 아이디어의 원천으로 사용하고 클럽에 효과적인 것과 비효율적인 것에 대한 지침으로 삼되 '반드시 해야 할 일'로 규정하지 마십시오.
- 클럽 활동과 계획 검토를 관행으로 만드십시오. 개선을 위한 기존 및 새로운 아이디어에 관한 회원들의 평가를 개방적으로 대합니다.

모든 클럽 회원들이 라이온이 되고자 하는 지역 주민을 만날 때마다 클럽에 가입하도록 장려합니다. 예비 회원이 활동에 참여할 때 환영받는다 느끼게 합니다.

클럽 임원이 적절한 교육을 받도록 합니다. 지도력 개발부에는 현지 연수를 위한 다양한 자료, 온라인 도구와 권장사항이 마련되어 있습니다. 지도자들이 업무에 필요한 교육을 받고 자료를 갖추면 클럽이 모든 회원을 환영하도록 클럽 문화에 큰 변화를 만들어낼 수 있습니다.



기존 회원에게 동기 부여 계획 실행 및 검토

회원들에게 설문 조사를 실시하고 우려에 대한 해결책을 브레인스토밍하고 나면 회원 만족을 가로막는 문제를 해결할 변화를 클럽에 제안해야 합니다. 본 안내서 뒷부분의 서식을 사용하여 제안하십시오.

A. 회원 만족 계획에 대한 소통

신입회원의 75%가 소속 클럽의 목표와 목적에 대한 충분한 정보를 얻는 것이 중요하다고 말했습니다. 사람들이 클럽에 남는 이유 중 하나는 클럽의 목표를 이해한다고 생각하기 때문입니다. 라이온들이 클럽에서 어떤 일이 진행되는지 안다고 여기면 자신들이 클럽에 꼭 필요한 존재라고 느낍니다. 다음은 클럽에서 사용할 수 있는 몇 가지 도구입니다.

- 이메일
- 소셜 미디어 플랫폼
- 행사 및 활동을 위한 소셜 초대 사이트
- 회비, 기부금 및 비용 납부를 위한 금융 사이트

클럽에 가장 적합하고 최신의 상태로 유지할 수 있는 도구를 선택하십시오. 가능한 테크놀로지를 사용하여 회원들이 교육받고 편안하게 사용할 수 있도록 하십시오.



자세한 내용과 추가 자료는
lionsclubs.org/MembershipChair 에서 확인하세요.



B. 저항에 대처하기

클럽에 변화를 만들어 문제를 해결할 때 저항에 직면할 수 있습니다. 저항을 최소화하려면 '왜-무엇을-언제-어떻게' 절차를 통해 변화를 시행하십시오.

- **왜:** 변화하려는 이유를 명확히 설명합니다.
- **무엇을:** 회원들이 보게될 것을 설명합니다.
- **언제:** 변화가 시작될 명확한 시작점을 설정합니다.
- **어떻게:** 예상되는 결과를 설명합니다.

절차가 시작되면 다음을 시작하십시오.

- 회원들이 변화에 대한 피드백을 제시하도록 장려합니다. 회원들의 피드백에 응답합니다.
- 예상되는 결과를 제시하지 못할 경우 절차를 유연하게 조정합니다.
- 일정 기간에 걸쳐 변화를 만듭니다. 지나치게 빨리 변화하면 회원들이 수용하기 힘들 수 있습니다. 다만, 한 번의 성공적인 변화를 보게 되면 다음 번 변화를 보다 쉽게 수용할 수 있습니다.

클럽이사회 회의에서 변화를 지속적으로 평가하여 클럽 지도부가 서로 뜻이 통하는지 확인하십시오.



클럽의 신입회원 환영

지속적인 실행

A. 결론

회원들은 계획의 성공에 매우 중요합니다. 그러므로 회원들이 여러분의 회원 만족 계획의 성공에 크게 기여한다는 점을 알려주세요. 글로벌 회원 증강 프로그램은 클럽 계획을 정기적으로 검토 및 조정하는 클럽 문화를 만드는 데 도움이 됩니다. 회원이 바뀌면 여러분의 회원 만족 계획도 변경됩니다.

신입회원은 클럽에 다양한 관심사와 기술 뿐만 아니라 참신한 관점을 부여하므로 신입회원의 능력을 활용하십시오. 클럽 경험 개선 및 회원 목표와 목적 달성에 대한 아이디어를 제시할 클럽의 현 회원들과 여러분의 회원 만족 계획을 공유하시기 바랍니다.

마지막으로 회원 만족은 시작점이 어디든 관계없이 계속됩니다 (글로벌 회원 증강 프로그램 참고). 지속적인 실행이란 전략을 지속적으로 수정하고 성공을 위한 최상의 실행 과정을 결정한다는 의미입니다. 추가적인 도움 또는 회원 만족에 대한 세부 정보가 필요하면 Membership@lionsclubs.org로 문의하십시오.



자세한 내용과 추가 자료는 lionsclubs.org/MembershipChair 에서 확인하세요.



신입회원 설문지

클럽명: _____ 날짜: _____

라이온스 클럽에 가입한 이유는 무엇인가요? _____

클럽에 참여하면서 어떤 점을 기대하고 있나요? _____

클럽에 도움될 수 있는 어떤 개인적 능력을 갖고 있나요? _____

어떤 클럽 활동에 참여하고 싶은가요? _____

클럽 경험을 향상시킬 수 있는 어떤 아이디어를 갖고 계신가요? _____

현재 참여하지 않는 봉사사업에 관해 어떤 아이디어를 갖고 계신가요? _____

그 외에 중요하다고 생각되는 부분이 있나요? _____

전 회원 설문지

이름: _____ 날짜: _____

클럽을 떠난 이유는 무엇인가요? _____

얼마 동안 라이온스 클럽 회원으로 활동했나요? _____
우리 클럽을 떠난 것인가요 아니면 라이온스에서 탈퇴한 것인가요? _____
다른 클럽으로 전출하여 라이온으로 남을 기회가 있었나요? _____

클럽의 봉사사업 중 귀하에게 가장 중요했던 사업은 무엇인가요? 그 이유는 무엇인가요? _____

클럽의 봉사사업 중 귀하에게 가장 덜 중요했던 사업은 무엇인가요? 그 이유는 무엇인가요? _____

클럽에서 어떤 변화가 있었다면 귀하가 회원으로 남을 수 있었을까요? _____

라이온스 클럽이 어떤 활동에 참여했다면 좋았을까요? _____

라이온스 클럽 경험을 향상시키기 위해 어떤 아이디어를 갖고 계신가요? _____

이 클럽에 다시 가입할 생각이 있나요? _____

회원 만족 실행 계획

이 계획서를 사용하여 회원 만족 개선을 위한 실행 계획을 시작하십시오. 회원 피드백을 기반으로 변화가 필요하지 않은 부분과 상당한 변화가 불가피한 부분을 찾아낼 수 있습니다. 이를 참고하여 클럽의 필요에 따라 수정하십시오.

봉사활동:

중단을 고려해야 할 현재의 봉사활동: _____

추가를 고려해야 할 봉사활동 유형: _____

클럽 회의:

클럽 회의에서 중단해야 할 관행: _____

클럽 회의에 더 포함시킬 부분: _____

회의 장소 관련 고려해야 할 변화: _____

회의 형식 관련 고려해야 할 변화: _____

기타 의견:

회원들이 클럽 경험의 장애물로 식별한 표창, 소통 또는 기타 영역에 대한 의견을 기재하십시오.



일정 - 변화가 효과적이고 잘 수용되도록 검토할 시간을 포함하십시오.

다음 회의에서 변화될 부분: _____

다음 분기에 변화될 부분: _____

다음 라이온 회기에 변화될 부분: _____





Lions Clubs International

회원개발부

국제라이온스협회

300 W 22ND ST

Oak Brook IL 60523-8842 USA

lionsclubs.org

이메일: membership@lionsclubs.org

전화: 630.468.3831