

【退会予測プログラムと会員定着方法例について】

※退会予測と専用アプリケーション

■株式会社 プロフィットジャパン
東京医科大学 公衆衛生学分野 客員研究員
公益財団法人 日本健康スポーツ連盟研究員
博士(医学) 菊賀信雅

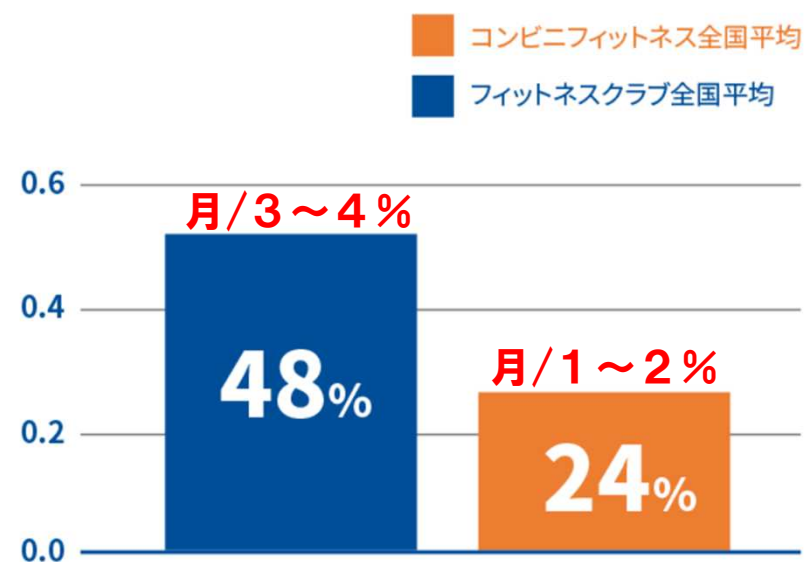
■ブルームプラス合同会社 花等寛将

退会予測プログラム

■ 退会防止がフィットネス経営の要！ ①

- サブスク事業であるフィットネスクラブは会員の継続率が経営の要となります。会員数が保持できていると、毎月の固定収入だけでなく、オプションの売上も上がりやすくなります。会員数を伸ばすには新規募集と同等に退会を防止することが重要となります。

フィットネスクラブの年間退会率



■ 退会防止がフィットネス経営の要！ ②

【退会予測はなぜ必要？？？】

- フィットネスクラブの会員は半年以内の早期退会が最も多い。
- 新規会員の 40～65% が入会から 3～6ヶ月以内に退会 する。

(Annesi. European Journal of Sport Science. 2003)



**入会時に退会リスクの高い人物を特定することで、
高い精度で退会防止策を取ることができる。**

■ 退会防止がフィットネス経営の要！ ③

【退会率 1%の差による売り上げの違い】

- 「新しい顧客を獲得することは、現在の顧客を繋ぎとめるよりも6倍のコストがかかる」

三宅基子；レジャー・マーケットの将来，レジャー・レクリエーション研究所News Letter Vol.4, No.23, pp.2-3, 1990.

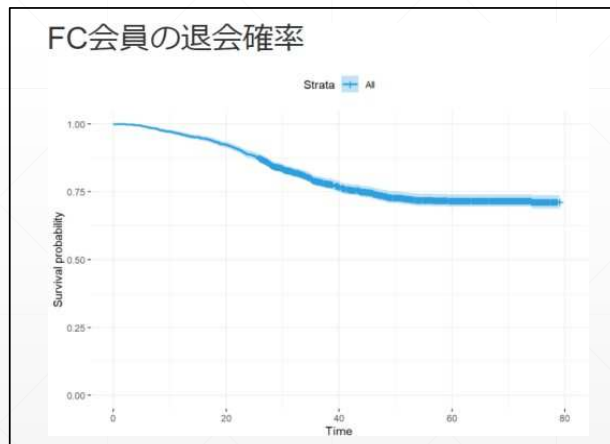
会員数1000名、客単価8000円、月間入会数40人の場合								
		1カ月	3カ月	6カ月	8カ月	10カ月	12カ月	
退会率 3%	会員数	1000	1020	1047	1064	1080	1095	1年間で 年間売上479万円 延会員数599人 の差！！
	退会数	30	31	31	32	32	33	
	入会数	40	40	40	40	40	40	
退会率 4%	会員数	1000	1000	1000	1000	1000	1000	
	退会数	40	40	40	40	40	40	
	入会数	40	40	40	40	40	40	
会員の人数差		0	20	47	64	80	95	年間売上差額
売上差額		¥ -	¥ 160,000	¥ 376,000	¥ 512,000	¥ 640,000	¥ 760,000	¥ 4,792,000

※差額分を埋める場合の広告費：広告費費用対1人/10000円の場合、新規広告費599万円 = **120万円の損失**

■ 退会防止がフィットネス経営の要！ ④

【退会予測アプリケーションとは？】

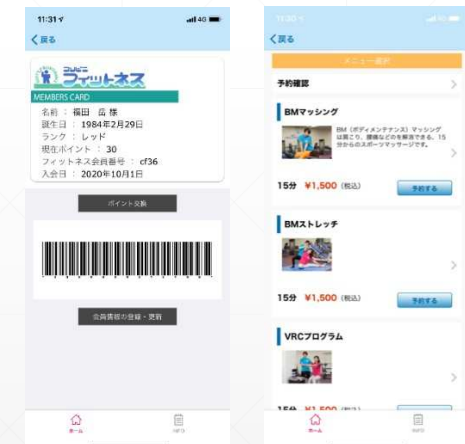
- 「新しい入会時のアンケート結果から、半年、10ヶ月と期間ごとの退会率を算出する会員管理アプリケーションです。数十店舗、数千人に及ぶデータと学会発表でエビデンスを取った予測算出方法で、信頼性と精度の高い退会予測ができます。
- その他にも、会員管理、配信、予約・ポイント管理、データの分析・集計など運営管理に必要な機能と、会員証、予約機能、NEWS配信、クーポンやスクラッチなど、スマホ一つで便利な機能を備えています。



退会予測



運営管理



ユーザー

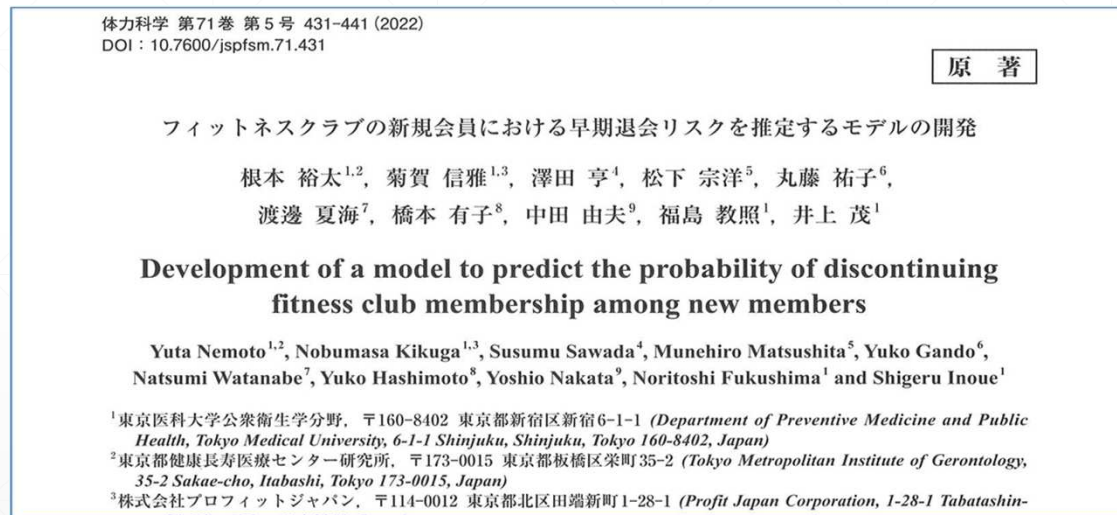
■ 日本生涯スポーツ学会（奨励賞受賞）①

フィットネスクラブの新規会員における早期退会リスクを推定するモデルの開発。

根本裕太・菊賀信雅 他 共著

(Japanese Journal of Physical Fitness and Sports Medicine)

日本体力医学会、『体力科学』. 2022.10.01



精度を高めるため、機械学習の手法を用い、ランダムサバイバルフォレストを実施し世界で初めて、入会時の退会者を予測する(入会時のアンケート実施で、10か月後の退会する確率を70%以上の確率で見つける)ことで、退会リスクの高い会員を入会時に優先的にフォローし、退会者を効率的に減らすことを目的としたモデルを開発することに成功した。

■ 日本生涯スポーツ学会（奨励賞受賞）②

- 日本生涯スポーツ学会(仙台) 2020.11.01

「民間フィットネスクラブ新規会員における退会予測因子の特定および予測モデルの構築」

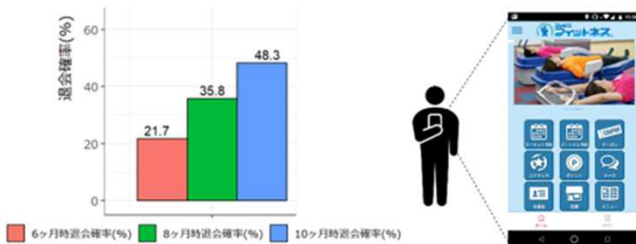
「退会予測確率把握のためのアプリケーションの開発」

民間フィットネスクラブ新規会員における退会予測因子の特定および予測モデルの構築
-退会予測確率把握のためのアプリケーションの開発-

根本裕太¹⁾ 菊賀信雅²⁾ 渡邊夏海⁴⁾ 丸藤祐子⁵⁾
福島教照³⁾ 井上茂³⁾

- 1) 東京都健康長寿医療センター研究所 2) 株式会社プロフィットジャパン
3) 東京医科大学公衆衛生学分野 4) 東京YMCA社会体育・保育専門学校
5) 医薬基盤・健康・栄養研究所 身体活動研究部

本研究に関して開示すべきCOI
本研究の研究参加者は、2)が運営するフィットネスクラブの会員を対象としている。



奨励賞

民間フィットネスクラブにおける新規会員の退会予測因子の特定および予測モデルの構築

根本 裕太 先生
(東京都健康長寿医療センター研究所)



JSL S
2ch

川西正志

舟木 泰世

■ 日本生涯スポーツ学会（奨励賞受賞）③

- 退会予測アプリの計算方法は、5年間で数十店舗、数千人のデータを使って算出した計算方法で、退会予測算出のエビデンスを日本生涯スポーツ学会で取り、奨励賞を受賞した算出方法です。
- データの母数が蓄積すればするほど精度があがり、ある程度の母数が貯まった段階で、ブランド毎、店舗毎の退会予測を作成することも可能です。
- 退会抑制だけでなく、退会率の低い客層へのブランディングなど、経営の戦略の幅が広がります。
- 退会確率の高い会員に対して、最も有効だとされている対策は「コーチング（カウンセリング）」です。先行研究ではカウンセリングの有無で**約2倍の退会率の差**が認められています。
- プロフィットジャパンのカウンセリングシステム：PPCは、「目標設定」「来館頻度」の退会防止効果が認められている項目まで重点を置いた作りで、来館予定・来館済み・ホームフィットネスのスケジュールが一目で分かるカレンダー予約機能があるため、来館頻度の設定と見直しが簡単にでき、現場で退会防止のためのカウンセリングを行うことができます。

■ 退会率予測①

- 専門インストラクターとの目標設定や進捗状況の確認を定期的実施した会員は実施しなかった者よりも、12週時点の退会率が30%低かったとの報告があります。(Jan Middelkamp, et al 2017)
- 会員の在籍期間ならびに利用頻度が退会に強く影響する事が報告されている。(Yi S, Lee YW, et al 2020)



様々な要因をデータ化し入会時のリスク把握



リスク回避フォローで退会防止につなげる！

退会リスク 世界初 が入会時にわかる

約 **2倍** の継続率



退会確率の高い会員に、最も有効だとされているのがカウンセリング。

先行研究ではその有無で退会率の差が約2倍とされています。

アプリを使えば、カレンダー予約機能があるため、予定通りに来ればごほうび(インセンティブ)、来ていなければプッシュ機能で強力にサポートします。

7年で得られたエビデンス



エビデンスに基づいた退会予測。データが蓄積されるほど、精度が向上します。

現在、70%の確率で入会時に10か月後の退会者を見つけます。

◎日本公衆衛生学会「公衆衛生雑誌」2021.4掲載
◎日本体力医学学会「体力科学」2022.10掲載
◎日本生涯スポーツ学会 奨励賞受賞

月間退会率 **1%** 台

フィットネスクラブの年間退会率

サブスク事業であるフィットネスクラブの経営の要は会員の継続率。会員数を伸ばすには新規入会の獲得と同等に退会防止が重要です。

15以上の指標より判断



◎退会予測確率
6か月後、8か月後、10か月後

●生存分析、平均在籍期間

●退会者、在籍者の特徴

性別、年代別、クラブ別、入会目的別、心理的要因別、社会経済的要因別、身体的要因別

退会予測なら [退会予測プログラムのみも提供可能]

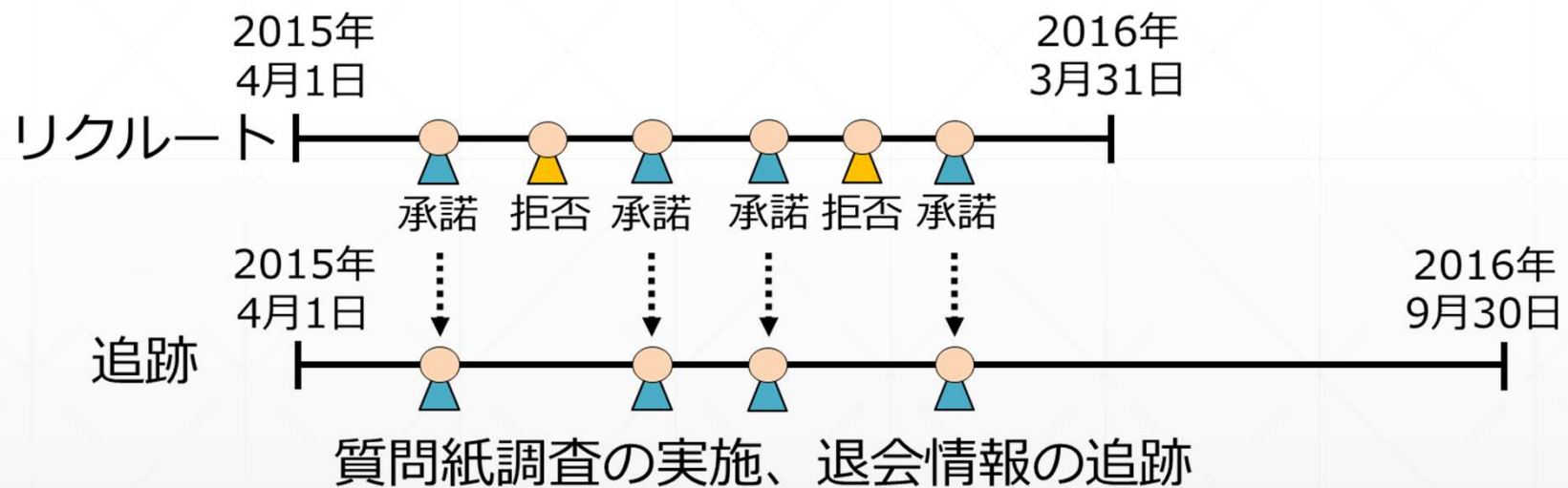
PJフィットネス研究所
株式会社 プロフィットジャパン

TEL:03-6240-8987 URL:<https://www.profitjapan.co.jp/>



■退会率予測②

- 予測モデル構築に関する研究方法（対象者・調査方法）
- 研究デザイン／同一管理運営母体のFC（17施設）における新規入会者を対象とした前向きコホート研究
- 対象者および調査方法／新規会員全員に調査協力を依頼



■ 退会率予測③

- 目的変数／退会の有無・在籍期間
- 施設が保有する会員情報から把握
- 説明変数の候補（この中から予測モデルに含める変数を選択）

社会経済的要因

- 性
- 年齢
- 教育年数
- 就労状況
- 婚姻状況
- 職種
- 世帯年収

身体的要因

- 身長
- 体重
- 定期的な病院への受診
- 主観的健康感

心理的要因

- 運動習慣の促進要因
- 運動習慣の阻害要因
- 入会目的
- クラブの希望利用頻度

■退会率予測④

クラブID () 入会時アンケート 会員ID ()

1. 下記の項目につきましてご記入お願いいたします。

・性別(男性、女性) ・年齢()歳 ・身長()cm ・体重()kg

・婚姻状況(配偶者あり、死別、離別、未婚) ・収入の伴う仕事(している、していない)

・最終卒業学校(中学・高校(旧制中学)、専門学校・短大・高専、大学・大学院)

・現在、あなたは定期的に病院に通っていますか？(はい、いいえ)

2. あなたは普段ご自分で健康だと思いますか？(該当する番号1つに○をつけてください)

1. 健康でない 2. あまり健康でない 3. まあまあ健康である 4. とても健康である

3. 以下の各文章において、自分にあてはまると思う番号を1つ選び、それぞれ○をつけてください。

私にとって運動をすることの主な利点は	全く そうとは思わない	あまりそう 思わない	どちらとも いえない	少しそう 思う	全く そうだと思う
1) 持久力が増す	1	2	3	4	5
2) ストレスを解消し、リラックスできる	1	2	3	4	5
3) 友達と一緒にできる	1	2	3	4	5
4) 適性体重を維持できる	1	2	3	4	5
5) 自分の能力を他人に認めてもらえる	1	2	3	4	5
6) 健康になる	1	2	3	4	5
7) 楽しくエンジョイできる	1	2	3	4	5
8) 交友関係が深まる	1	2	3	4	5
9) 外見が良くなる	1	2	3	4	5
10) 可能性への挑戦になる	1	2	3	4	5
私が運動しないと、その主な理由は	全く そうとは思わない	あまりそう 思わない	どちらとも いえない	少し そう思う	全く そうだと思う
11) 運動はつまらない	1	2	3	4	5
12) 十分な時間がない	1	2	3	4	5
13) 家族がすすめない	1	2	3	4	5
14) 無精である	1	2	3	4	5
15) 天気が悪い	1	2	3	4	5
16) 運動によって疲れてしまう	1	2	3	4	5
17) 仕事が多すぎる	1	2	3	4	5
18) 一緒に運動する人がいない	1	2	3	4	5
19) 動機づけに欠ける	1	2	3	4	5
20) 施設がない	1	2	3	4	5

4. あなたがクラブに入会した主な目的は次のどれですか？(該当する番号全てに○をつけてください)

1. 運動不足解消 2. 健康増進 3. リハビリ 4. 美容や減量 5. リラックス
6. ストレス解消 7. 仲間との交流 8. 友人・知人に誘われたから 9. その他()

5. あなたはこのフィットネスクラブにどのくらいの頻度で通うことを考えていますか？(該当する番号1つに○をつけてください)

1. 月12日以上(週3日以上程度) 2. 月8日くらい(週2日程度) 3. 月4日くらい(週1日程度)
4. 月2回くらい(2週1日程度) 5. 月1日くらい

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

- 入会時にアンケートに答えていただく。(アプリ等の中のアンケート機能に入れていただければ、CSVファイルにての出力が可能)
- これ以外の、入会後にどの施設を使いたいや、どのプログラムに参加したいなどのデータを入れていただいてもかまいません。そうすることで、利用施設ごとの退会率やプログラムごとの退会率の算出も可能です。

退会率予測⑤

アンケート集計表 Excelファイル(CSV)

クラブ番号	フィットネスクラブ名	会員番号(登録NO)	入会日	退会日	性別	年齢	身長	体重	婚姻状況	収入の伴う仕事	最終卒業学校	通院	あなたは普段ご自分で健康だと思いますか?	促進要因: 持久力が増す	促進要因: ストレスを解消できる	促進要因: 友達と一緒にできる	促進要因: 適正体重を維持できる	促進要因: 自分の能力を他人に認めてもらえる	促進要因: 健康になる	促進要因: 楽しくエンジョイできる	促進要因: 交友関係が深まる
			8桁の数値で入れてください	8桁の数値で入れてください (退会年月日を6か月ほど一度入力)	1. 男性 2. 女性	整数	整数	整数	1. 配偶者あり 2. 別居 3. 離別 4. 未婚	1. している 2. していない	1. 中学・高校 2. 専門・短大・高専 3. 大学・大学院	1. はい 2. いいえ	1. 健康でない 2. あまり健康でない 3. まあまあ健康である 4. 健康である	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う
1	FC1	100001	20201222		1	33	185	80	4	1	3	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
1	FC1	100002	20210101		2	70	155	58	2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	4	1
1	FC1	100003	20210105	20211225		61	167	62	3	1	2	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
2	FC2	200001	20210106		1	45	170	70	1	1	3	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
2	FC2	200002	20201222		1	33	185	80	4	1	3	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
2	FC2	200003	20210101		2	70	155	58	2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	4	1
2	FC2	200004	20210105		2	61	167	62	3	1	2	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
2	FC2	200005	20210106		1	45	170	70	1	1	3	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
3	FC3	100001	20201222	20220601	1	33	185	80	4	1	3	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
3	FC3	100002	20210101		2	70	155	58	2	2	1	1	4	3	3	3	2	2	3	4	1
3	FC3	100003	20210105		2	61	167	62	3	1	2	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1
3	FC3	100004	20210106		1	45	170	70	1	1	3	0	4	3	3	3	2	2	3	4	1

促進要因: 外見がよくなる	促進要因: 可能性への挑戦になる	阻害要因: 運動はつまらない	阻害要因: 十分な時間がない	阻害要因: 家族がすめない	阻害要因: 無精である	阻害要因: 天気が悪い	阻害要因: 運動によって疲れてしまう	阻害要因: 仕事が多すぎる	阻害要因: 一緒に運動する人がいない	阻害要因: 動機づけにかけない	阻害要因: 施設がない	入会目的: 運動不足解消	入会目的: 健康増進	入会目的: リハビリ	入会目的: 美容や減重	入会目的: リラックス	入会目的: ストレス解消	入会目的: 仲間との交流	入会目的: 友人・知人に誘われたから	入会目的: その他	希望頻度
1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	1. 全くそう思わない 2. あまりそう思わない 3. どちらともいえない 4. 少しそう思う 5. 全くそうだと思う	0. いいえ 1. はい	0. いいえ 1. はい	0. いいえ 1. はい	0. いいえ 1. はい	0. いいえ 1. はい	0. いいえ 1. はい	0. いいえ 1. はい	0. いいえ 1. はい	自由記述	1. 月12日以上(週9日以上程度) 2. 月8日くらい(週2日程度) 3. 月4日くらい(週1日程度) 4. 月2回くらい(2週1日程度) 5. 月1日くらい
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3
3	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3

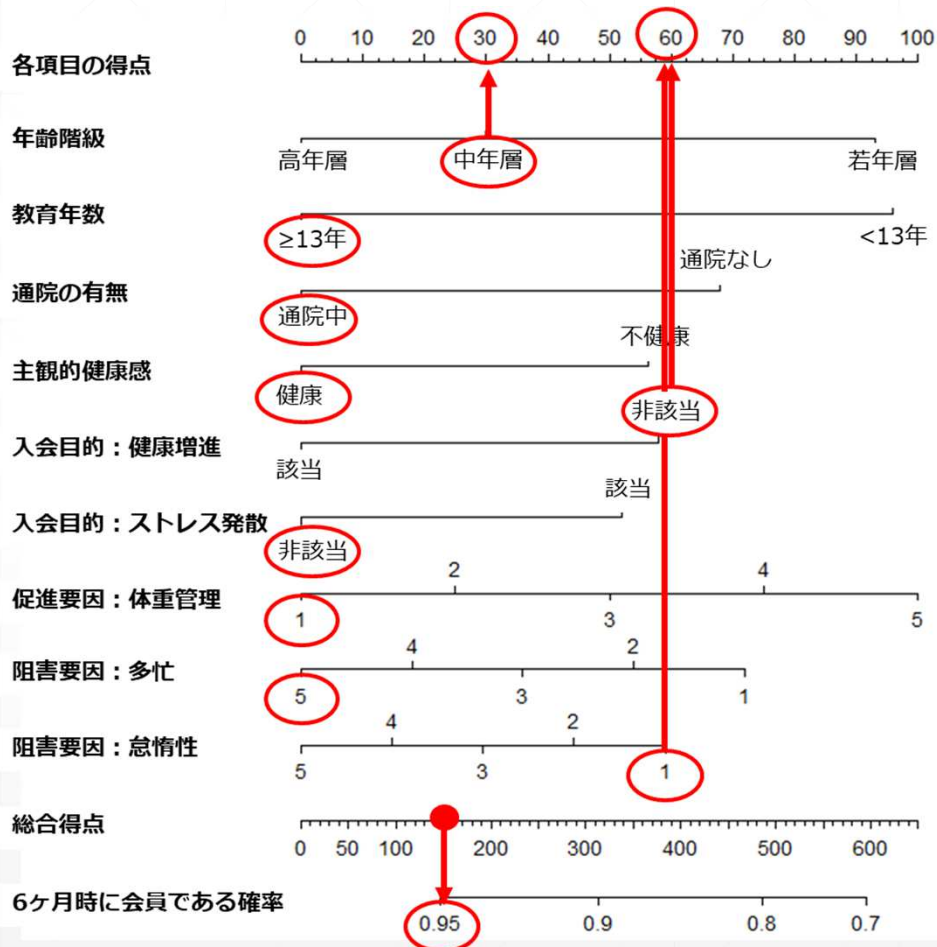
■ 退会率予測⑥

- 結果：予測モデルの構築と予測性能の検証
- ブートストラップ法を用いて予測モデルに投入する変数を検討した結果、9変数が選択された。
- これらの変数のうち、先行研究にて報告されている運動継続の関連要因と概ね一致することから、本研究の結果を支持するものであった。

	ハザード比	95%信頼区間	
年齢層（中年層）			
若年層	1.31	1.06	1.62
高年層	0.87	0.61	1.26
教育年数（13年未満）			
13年以上	0.66	0.55	0.79
定期的な通院の有無（なし）			
あり	0.75	0.57	0.97
主観的健康感（健康でない）			
健康である	0.78	0.63	0.97
入会目的：健康増進（非該当）			
該当	0.78	0.65	0.93
入会目的：ストレス解消（非該当）			
該当	1.25	1.04	1.50
体重維持が運動促進要因（全くそう思わない）			
1点増加	1.11	1.00	1.24
多忙が運動阻害要因（全くそう思わない）			
1点増加	0.93	0.86	1.00
怠惰が運動阻害要因（全くそう思わない）			
1点増加	0.94	0.88	1.00

() 内は基準となるカテゴリーを示す。

■ 退会率予測⑦

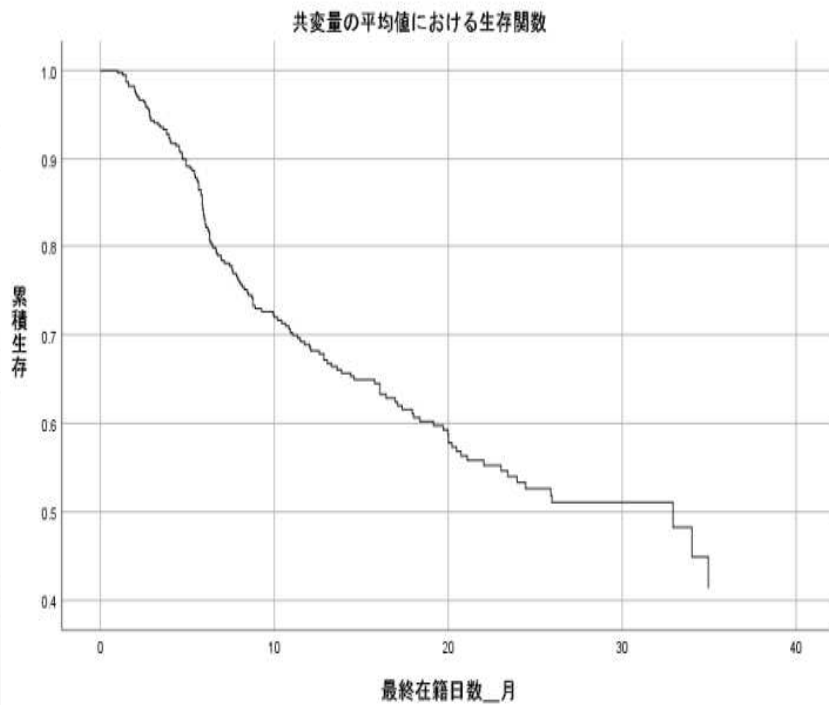


- 結果：退会リスク算出過程を視覚化したノモグラム
- 各項目の該当カテゴリーの位置から上部の「各項目の得点」に向かって線を引き、得点を算出する（年齢階級が中年層であれば30点となる）。
- 同様の作業を他項目にでも繰り返す。
- 全項目の得点を合計して、総合点数を算出する。
- 総合得点の位置から下に線を引くと、6ヶ月時に会員である確率を予測することができる（例えば、総合得点が150点であれば、約95%の確率で6ヶ月時も会員である）。

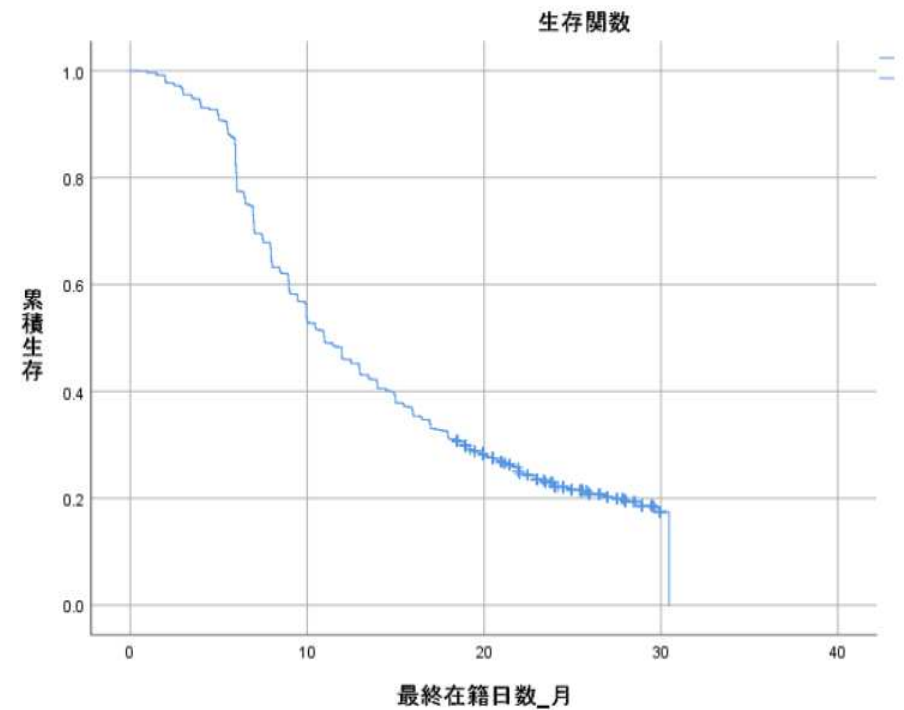
■退会率予測⑧

生存分析（会員在籍率）に基づいて、高退会予測群をフォローする

Aクラブ 年間退会率 約30%(12ヶ月で、70%の会員が継続して在籍(生存)している)



.Bクラブ 年間退会率 約50% (12ヶ月で、50%の会員が継続して在籍(生存)している)



■ 退会率予測⑨

退会予測確率と実際の退会者

Aクラブ フォロー例 【表1】

会員ID	6ヶ月時退	8ヶ月時退	10ヶ月時退	退会確率(%)		
1	6.8	11.3	15.2			
2	7.3	12	16.1			
3	4.4	7.3	9.9			
4	8.4	13.9	18.7			
5	7.3	12.1	16.3			
6	13.2	21.8	29.3	30%以上	8人	
7						
8	10.9	18	24.2	25%以上	12人	
9	9.1	15.1	20.3			
10	6.1	10.1	13.6			
11	12.3	20.4	27.4			
12	12.7	21	28.3			
13	14.1	23.3	31.4			
14	11.5	19	25.6			
15	11.3	18.7	25.1			
16	11.2	18.4	24.8			
17	11.6	19.1	25.7			
18	13.4	22.1	29.8			
19	12.2	20.2	27.3			
20	14	23.1	31.2			
21	17.4	28.7	38.7			
22	11.8	19.5	26.2			
23	11.2	18.5	24.9			
24	16.8	27.8	37.5			
25						
26	6	9.8	13.2			
27	19	31.4	42.3			
28	8.1	13.3	17.9			
29	14.5	24	32.4			
30	7.7	12.8	17.2			
31	4.7	7.8	10.5			
32	11.4	18.8	25.3			
33	10.9	17.9	24.2			
34	13.1	21.7	29.2			
35	14.5	24	32.3			
36	4.8	8	10.8			
37	9.2	15.3	20.6			
38	10.4	17.1	23.1			
39	8.4	13.9	18.8			
40	6.9	11.4	15.3			
41	7	11.6	15.6			
42	10.2	16.8	22.6			
43	8.1	13.5	18.1			
44	10.1	16.7	22.6			
45	11.6	19.1	25.7			
46	5.9	9.7	13.1			
47	11	18.2	24.5			
48	17.1	28.2	38			
49	11	18.1	24.4			
50	5.8	9.6	13			

会員ID	6か月退会率	8か月退会率	10か月退会率	退会の有無 (10か月間)	性別	年齢	
1	6.8	11.3	15.2	退会	1	40	10か月退会確率
2	7.3	12	16.1		1	66	
3	4.4	7.3	9.9		1	69	
4	8.4	13.9	18.7		2	65	
5	7.3	12.1	16.3		1	62	25%以上
6	13.2	21.8	29.3		2	54	
7					2	47	
8	10.9	18	24.2		2	50	
9	9.1	15.1	20.3		2	63	
10	6.1	10.1	13.6		2	72	
11	12.3	20.4	27.4		1	23	
12	12.7	21	28.3	退会	1	53	
13	14.1	23.3	31.4		2	51	
14	11.5	19	25.6	退会	1	46	
15	11.3	18.7	25.1		2	53	
16	11.2	18.4	24.8		2	55	
17	11.6	19.1	25.7		2	68	
18	13.4	22.1	29.8	退会	2	53	
19	12.2	20.2	27.3		2	62	
20	14	23.1	31.2		1	65	
21	17.4	28.7	38.7	退会	2	54	
22	11.8	19.5	26.2	退会	1	58	
23	11.2	18.5	24.9		2	44	
24	16.8	27.8	37.5	退会	2	20	
26	6	9.8	13.2		2	64	
27	19	31.4	42.3		2	44	
28	8.1	13.3	17.9		2	75	
29	14.5	24	32.4	退会	2	53	
30	7.7	12.8	17.2		1	66	
31	4.7	7.8	10.5	退会	2	65	
32	11.4	18.8	25.3	退会	2	40	
33	10.9	17.9	24.2		2	67	
34	13.1	21.7	29.2		2	47	
35	14.5	24	32.3	退会	2	42	
36	4.8	8	10.8		2	59	
37	9.2	15.3	20.6		1	60	
38	10.4	17.1	23.1		1	41	
39	8.4	13.9	18.8	退会	2	41	
40	6.9	11.4	15.3		2	54	
41	7	11.6	15.6	退会	2	48	
42	10.2	16.8	22.6	退会	2	74	
43	8.1	13.5	18.1		2	65	
44	10.1	16.7	22.6		1	49	
45	11.6	19.1	25.7		2	80	
46	5.9	9.7	13.1		2	65	
47	11	18.2	24.5		2	58	
48	17.1	28.2	38		1	50	
49	11	18.1	24.4		2	59	
50	5.8	9.6	13		1	60	

■ 退会率予測⑩

退会予測確率と実際の退会者

Bクラブ フォロー例 【表2】

会員ID	6か月退会率	8か月退会率	10か月退会率		
1	12.4	20.4	27.5		
2	8.3	13.7	18.5		
3	21.7	35.9	48.3	10か月退会確率	
4	11.3	18.7	25.2		30%以上
5	15	24.7	33.3		40%以上
6	12.1	19.9	26.8		
7	14.6	24.2	32.6		
8	17.6	29.1	39.2		
9	14.6	24.1	32.5		
10	6.8	11.3	15.2		
11					
12					
13	17.2	28.4	38.2		
14					
15	15.8	26.1	35.1		
16	8.3	13.8	18.5		
17	12.3	20.4	27.4		
18	12.7	21	28.3		
19	6.6	10.9	14.7		
20	15.8	26.1	35.1		
21	14.3	23.7	31.9		
22	8.4	13.9	18.7		
23	9.9	16.3	22		
24	21.2	35	47.1		
25	4.3	7.2	9.7		
26	10.4	17.1	23.1		
27	7.7	12.7	17.1		
28	24.9	41.2	55.5		
29	19.1	31.6	42.6		
30	8.5	14	18.8		
31	20	33	44.5		
32	20	33	44.4		
33	14.4	23.8	32.1		
34	13	21.5	29		
35	7.3	12.1	16.3		
36	19.4	32	43.1		
37	22.1	36.5	49.2		
38	12	19.8	26.6		
39					
40	10.3	17	22.9		
41	10.2	16.9	22.8		
42					
43	15.6	25.7	34.7		
44	17.8	29.4	39.6		
45	10.5	17.4	23.4		
46					
47	13	21.5	29		
48	18.7	30.9	41.6		
49	6.6	10.8	14.6		
50	8.7	14.3	19.2		

会員ID	6か月退会率	8か月退会率	10か月退会率	退会の有無 (10か月間)	性別	年齢
1	12.4	20.4	27.5		1	34
2	8.3	13.7	18.5		2	62
3	21.7	35.9	48.3	退会	2	25
4	11.3	18.7	25.2		2	60
5	15	24.7	33.3	退会	2	29
6	12.1	19.9	26.8	退会	1	53
7	14.6	24.2	32.6		1	39
8	17.6	29.1	39.2		2	28
9	14.6	24.1	32.5	退会	1	34
10	6.8	11.3	15.2		1	64
11					2	26
12					2	43
13	17.2	28.4	38.2	退会	1	32
14					2	69
15	15.8	26.1	35.1		2	22
16	8.3	13.8	18.5		1	59
17	12.3	20.4	27.4	退会	2	26
18	12.7	21	28.3		2	44
19	6.6	10.9	14.7		2	65
20	15.8	26.1	35.1		2	64
21	14.3	23.7	31.9	退会	1	21
22	8.4	13.9	18.7		1	63
23	9.9	16.3	22		2	36
24	21.2	35	47.1		1	46
25	4.3	7.2	9.7		2	50
26	10.4	17.1	23.1		2	25
27	7.7	12.7	17.1		2	67
28	24.9	41.2	55.5	退会	2	22
29	19.1	31.6	42.6		2	18
30	8.5	14	18.8		1	54
31	20	33	44.5		1	22
32	20	33	44.4	退会	2	18
33	14.4	23.8	32.1		2	23
34	13	21.5	29		1	39
35	7.3	12.1	16.3		1	40
36	19.4	32	43.1		1	28
37	22.1	36.5	49.2	退会	2	18
38	12	19.8	26.6	退会	2	28
39					1	
40	10.3	17	22.9		2	63
41	10.2	16.9	22.8		2	26
42						47
43	15.6	25.7	34.7		2	23
44	17.8	29.4	39.6		2	40
45	10.5	17.4	23.4		2	42
46					2	38
47	13	21.5	29		2	25
48	18.7	30.9	41.6		1	19
49	6.6	10.8	14.6	退会	2	56
50	8.7	14.3	19.2		2	30

■ 退会率通知

新規会員のアンケート実施から退会予測確率通知の手順



退会率予測アンケート

アンケートに回答で500ポイントプレゼント!

1、性別 **【必須】**

1、男

2、女

2、年齢 (半角数字のみ入力) **【必須】**

	A	P	Q	R	S	T	U	V	W
会員番号		登録日	1、性別	2、年齢 (半角数字のみ入力)	3、身長 (半角数字のみ入力)	4、体重 (半角数字のみ入力)	5、現在、あなたは定期的に病院に通っていますか?	6、あなたは普段自分で健康だと思いますか?	7、あなたがクラブに入会した主な目的は運動不足解消ですか?
1									
3	2000000412108	20200709	1、男		36	165	84 1、いいえ	4、とても健康2、いいえ	
4	2000000512105	20200709	2、女		65	155	56 2、はい	3、まあまあ1、はい	
5	2000000612102	20200709	1、男		60	180	85 1、いいえ	3、まあまあ1、はい	
6	2000000712109	20200806	1、男		24	170	60 1、いいえ	4、とても健康1、はい	
7	2000000812106	20200828	2、女		43	160	100 1、いいえ	3、まあまあ1、はい	
8	2000000912103	20200831	2、女		52	158	49 2、はい	3、まあまあ1、はい	



■ カウンセリング👉フォロー

➤ カレンダー機能

黒：来館予定／青：来館実績／黄：ホームEX実績

The screenshot shows a calendar for February 2021 with a grid layout. The days of the week are labeled at the top: 日 (Sun), 月 (Mon), 火 (Tue), 水 (Wed), 木 (Thu), 金 (Fri), 土 (Sat). The dates are arranged in a grid. Data points are represented by colored boxes within the date cells:

日	月	火	水	木	金	土
31	1 11:00 来館予定 11:00 来館済み	2 15:20 来館済み	3	4 14:00 来館予定	5	6 10:00 エアロバイク
7 11:00 来館予定 11:00 来館済み	8	9	10	11 14:00 来館予定 14:30 来館済み	12	13
14 14:00 コガ	15 11:00 来館予定	16 15:48 ホームフィットネス	17	18 14:00 来館予定	19	20

①退会確率の高い会員から優先して、入会時カウンセリングを行い、目標、達成までの期間、来館予定等を決めて、カレンダーに入力（記入）する。

②トレーニング開始から、実施した実績、来館日、トレーニング内容等の入力（記録）し、予定通り来ていたら、ご褒美（インセンティブ）、来ていなければプッシュ機能により通知し、来館を強く促す。

③退会確率の高い会員には、何としても、3ヶ月は来ていただく連絡をする旨、入会時に必ず伝える。

■ ドロップアウト率

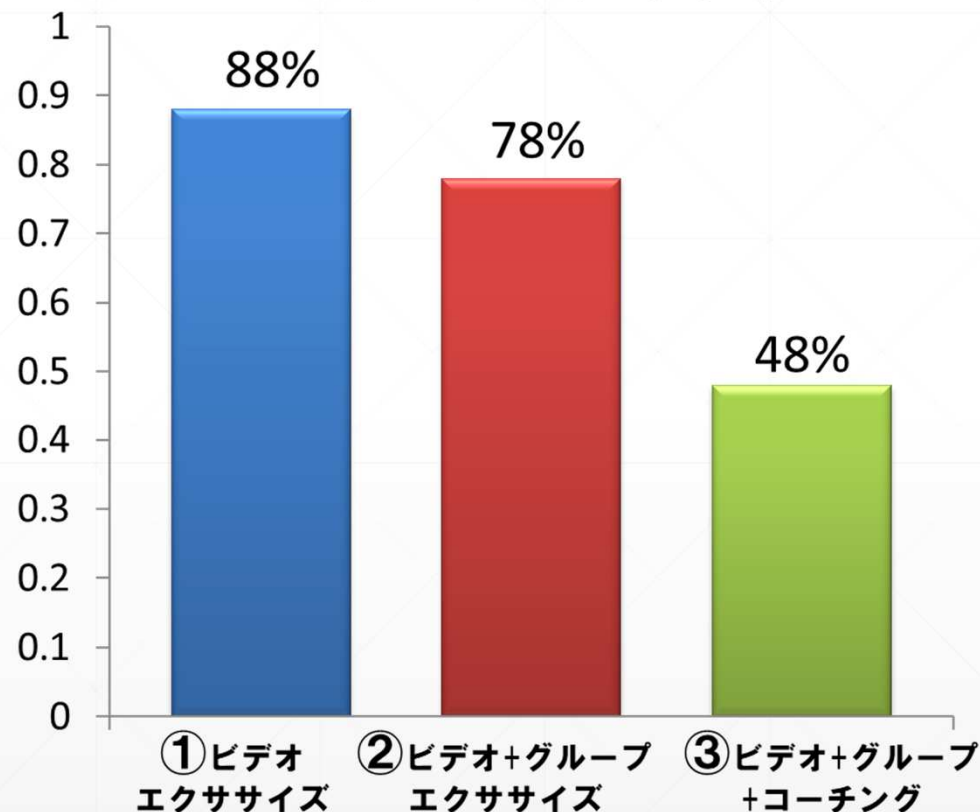
- フィットネス未経験の122人の被検者にフィットネスクラブ参加を促し、ランダムに3つのグループに分けて、以下の条件を付けて参加率等を調べた介入研究の結果。

①のグループは、15のサイクリングのバーチャル(ビデオ)プログラムに参加できるグループ

②①のプログラムに加えて、実際のインストラクターが指導するグループエクササイズに参加できるグループ

① + ②に加えて、個人の数字目的や来館頻度を設定するコーチングを3回受けられるグループに分けて、12週間観察。

ドロップアウト率



Jan Middelkamp et al, Journal of Sports Science and Medicine (2016) 15, 358-364

■プランニングと運営サポート

- 行動意図(行きたいという気持ち)と行動(実際に行く)の間には大きな溝がありそれを埋めて、行動するためには、**Planning(計画)**が必要。Planningには Action Planning (行動プラン) とCoping Planningの2種類があり、**行動プランとはいつ、どこで、どんな行動をするか**という大まかプランを示し、Coping Planningとは想定される様々な場面に対処する**具体的なプランを示す**。

[Schwarzer R: Modeling Health Behavior Change: How to Predict and Modify the Adoption and Maintenance of Health Behaviors. Appl Psychol. 2008; 57: 1-29.]

- 10クラブ以上の場合、サポートに伴う資料提供を定期的(最低2ヶ月に一度程度)に行わせていただくとともに、ZOOMミーティングによっての情報共有、改善方法について、提案等をさせていただきます。

■ 料金（退会予測プログラム）

クラブ数	料金
1	50,000円／月、1クラブ（税別）
2～3	40,000円／月、1クラブ（税別）
4～5	35,000円／月、1クラブ（税別）
6～7	30,000円／月、1クラブ（税別）
8以上	別途ご相談
（初期導入費）	50,000円／初回のみ、1クラブ（税別）／複数クラブ別途相談

- ①クラブよりデータを取りまとめて開発会社に一括データ送信。
- ②アンケート質問紙提供、エクセル集計書式ファイル提供、アウトプット例などのデータ送受信、アプリ導入、総合研修。
- ②そのデータを元に退会予測率を算出し、退会予備軍（退会する確率が高い方）に対しフォロー対処。

（株）プロフィットジャパンとのお取引となります。

アプリケーション機能

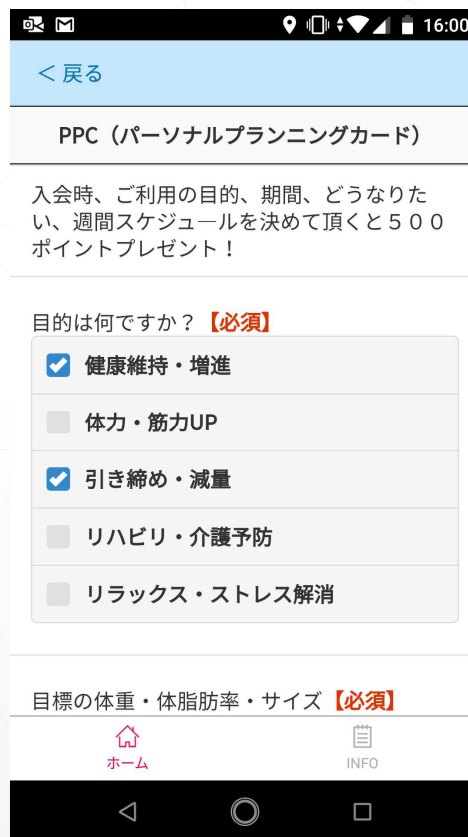
■ アプリケーション①

退会予測アプリケーションはこんな課題を現場で解決できるアプリケーションです。

- ☑ 売上が増えない
- ☑ 退会率が月間3%を上回っている
- ☑ 会員のフォローが十分にできていない
- ☑ イベント予約、タイムセール、お得情報などの情報を配信して来館に結び付けたい。
- ☑ 会員管理や予約、ポイントの管理まで一元管理したい
- ☑ データ分析・集計を現場の負担が少ないようにしたい

■ アプリケーション②

あなたのブランドや店舗に合わせたデザイン設定にできる。



メインメニューの項目デザインを選択



トップロゴ画像を表示する



- アプリ画面の配色や画像、ロゴなどを登録店舗毎に設定することができます。また、デフォルトで設定されているメニュー以外の項目を使用しやすいようにメニュー編集することも可能です。

■アプリケーション③

会員証から予約、ポイントまで楽しく便利なアプリ機能。(ガラケー対応)



会員証



スクラッチ



プログラム予約



NEWS配信



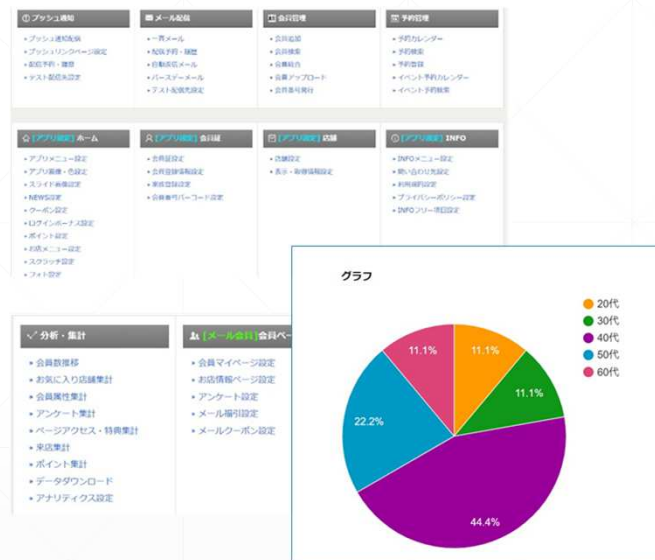
ガラケー

- 会員証・予約機能、NEWS配信やタイムセール配信、などアプリ一つで便利な機能を、ユーザーは簡単に使うことができます。また、未利用を防ぐため、ログインの楽しさを増やすスクラッチなどの機能も備えています。
- 高齢者やガラケーユーザーなど、**スマホ未利用の顧客**に対応するため、ガラケーでの会員証やポイント付与、実際の会員カードとの併用もできます。

■ アプリケーション④

管理・配信・分析・集計・顧客フォローなど現場効率が上がる運営管理機能が充実。

- 会員の入退会管理、予約管理、緊急連絡やNEWS配信、来店履歴、ポイント使用、アンケートなどの分析・集計など、店舗運営に必要な機能を備えています。
- 多項目の分析・集計機能はCSVでのダウンロードが可能で、属性によってセグメントできる連絡配信機能などを使って、退会防止介入や、運営の戦略を立てられます。



The screenshot shows the date selection interface. It includes fields for '初回来店日' (First visit date) and '最終来店日' (Last visit date). The '最終来店日' field is set to '2020年11月1日' (November 1, 2020) and is highlighted with a blue box. The '初回来店日' field is set to '2020年11月18日' (November 18, 2020).

※退会防止フォロー例

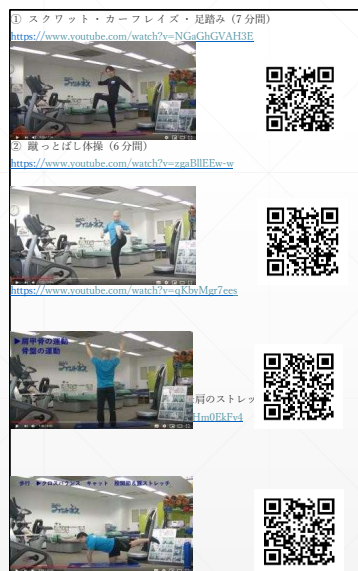
2週間以上の未来館は「70%の退会」

最終来館日をセグメントして一斉フォロー連絡

■ アプリケーション⑤

ホームエクササイズ・オンラインレッスン。

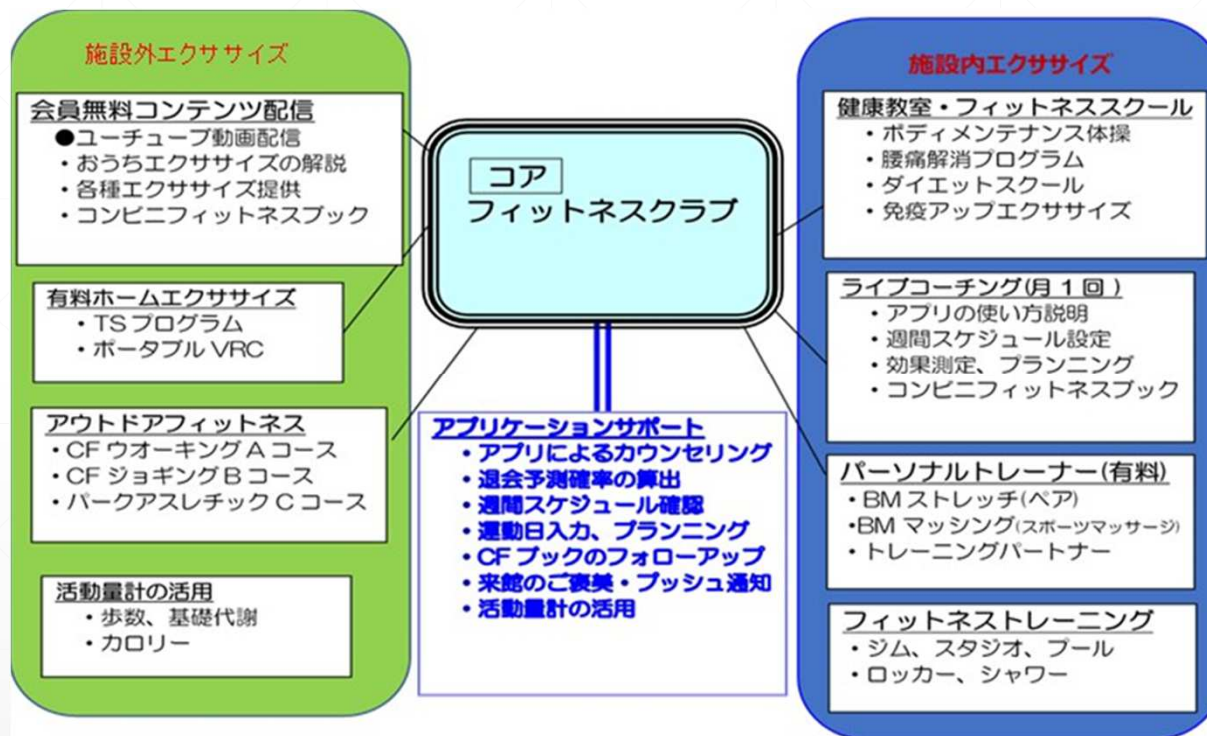
- Youtube、配信アプリ、ZOOM、オンラインサロンへのリンクによって、録画やLive配信によるレッスンができます。
- ログインURLやパスワードをセグメントした会員のみ、プッシュ通知やトーク・メール配信することで、参加者を限定することも可能です。



■ アプリケーション⑥

ホームエクササイズと施設利用をつなぐ新しい運営。

- フィットネスクラブを退会した会員は運動をしなくなるというエビデンスがあり、施設外でも運動をした方が、会員定着に有効であるということが示されています。これからのクラブ運営は来館時はパーソナルやスタジオ、カウンセリングなどの目的をもって来館して、それ以外はホームエクササイズなどを行うことで会員定着に導きます。退会予測アプリケーションは来館とホームフィットネスの両方をサポートします



■ アプリケーション機能①

オリジナルアプリアイコン

お店専用のアプリロゴを設定できます。
アプリをダウンロードされるとお客様の
スマホにアイコンが表示されます。
また、設定やアプリ申請も弊社で行うので
手間もございません。



プッシュ通知

お店からお客様にメッセージを送ることが
できます。メッセージはプッシュ通知
され、お客様にお知らせします。
メールアドレスを取得せずとも簡単に
情報配信が行えます。※絞込配信も可能



見せるクーポン

アプリ内に表示できるクーポンを簡単に作成でき、
お客様がアプリ内でクーポンを選び、利用するこ
とができます。また、使用回数や表示期間を制限した
り、設定したタイミングで誕生日特典や初回インス
トール特典を与える事も可能です。



会員証

アプリ内で個人情報の登録が行えます。
お客様が会員登録を行うと会員証が
発行されます。会員ランク毎に異なるデザイン
の会員証を表示させる事や、会員証に会員番号
をバーコード表示させることができます。



■ アプリケーション機能②

ポイント/スタンプ機能

1日1回アプリを開くたびにポイント（又はスタンプ）をお客様に与えることができます。また、QRコードや暗証番号を直接お客さまが入力する事により、ポイントの付与を行う事も可能です。貯めたポイントはアプリ内の交換ページにて、お店で設定したクーポンと交換が可能です。



NEWS機能

お店の到着情報などをブログのように更新しアプリに掲載できます。更新を行うとNEWS箇所に印のバッチが付くので、更新されたことがすぐに分かります。



マップで店舗情報/ナビ（GPS）機能

アプリからお店の場所をマップで確認できます。チェーン店舗の場合でも各店舗毎に店舗情報、マップの設定を行うことが可能です。また、ナビ（GPS）機能を使えば現在地からお店の所在地までの道案内が行えます。



アンケート機能

管理画面にて自由にアンケートを作成でき、アプリからアンケート取得が行えます。また、取得したアンケートの集計、データダウンロードも可能で、プッシュ配信の際の絞込情報としても利用いただけます。



■ アプリケーション機能③

フォト機能

管理画面から簡単に画像をアップするだけでアプリから画像を見ることが可能で、お店の写真やメニュー写真などを掲載することでより一層お店の雰囲気伝えることができます。



スクラッチ機能

お楽しみ機能としてスクラッチ機能が搭載。管理画面から1等～4等など表示させる内容を設定でき、クーポンの発行やポイント付与、スクラッチ制限など自由に行えます。背景画像を自由に設定することも可能です。



外部サイトリンク連携

アプリ内に外部サイトページのリンクを配置し、アプリから指定サイトに飛ばすことができます。例えばFacebookなどのSNSリンクを配置することですぐにアクセスでき、アクセス数の増加が見込めます。



お客様の声機能

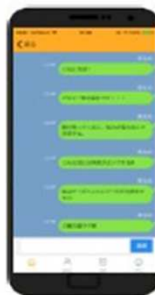
お客様がアプリ内で店舗へのご要望やご意見を投稿する事ができる機能となっております。設問は管理画面から自由に設定する事が可能となっており、来店アンケートとしての使い方以外にイベントの予約としてお使い頂くこともできます。



■ アプリケーション機能④

トーク機能

アプリ内にトークボタンを配置し、アプリ上でお店とユーザーの1対1や複数ユーザーでやり取りを行えるトークルームを作ることができます。また、ユーザーからの返信を受け付けず、運営からの「お知らせ」通知機能としてもご利用頂けます。



リスト機能

アプリ内に複数の外部リンクをリスト形式で配置することができます。Facebookやinstagram等のSNSのリンク集としてご利用頂いたり、チラシデータ等のPDFファイルを見やすく配置することができます。



電話機能

アプリ内に電話ボタンを配置し、アプリから設定されている電話番号に電話が掛けられます。お客様が簡単に電話での問い合わせや電話予約などを行えるようになります。



メニュー機能

お店で提供するメニューやサービスを写真付きで簡単に紹介することができます。また、項目やカテゴリーの追加を行うことができます。



■ その他① 外部サイト連携

- SNSやLINE、自社HPへの誘導は外部サイトへのリンク張りにより誘導が可能です。
- また、搭載された機能が足りない場合、外部作成したWEBページへのリンクにより補うことで、開発費を抑えた使用が可能です。
- また、自社HPや外部の誘導サイトからの予約は、予約システムを連携することで可能になります。

管理画面にて簡易web予約フォームページを作成でき、外部サイトと予約システムを連携させることが可能です。



■その他② 顧客情報登録

今までの顧客情報をそのままアプリに活用！

-データ移行の流れ-

STEP1.

管理画面へ顧客情報のデータ移行（お店または弊社側）



STEP2.

アプリダウンロード&メールアドレス登録（お客様）

※メールアドレスを照合し、移行した顧客情報と紐づけます。



■ 料金（退会予測アプリケーション）

項目	料金
導入費	60,000円／初回のみ（税別）
月額	80,000円／月（税別）／複数クラブ別途相談

- 会員数1,000人／月会費8,000円の場合：

退会が1%落ちると8,000円×10人 = 80,000円の売上アップでアプリ使用料は実質タダ！

(株)プロフィットジャパンとのお取引となります。

ありがとうございました。

ご不明な部分がありましたら下記へお問合せお願い致します。

ブルームプラス合同会社
花等寛将

〒151-0053 東京都渋谷区代々木5-38-6

Email: bloom.planning.kato@gmail.com

[TEL:080-5472-7983](tel:080-5472-7983)

FAX:03-6368-5690

