

会員制度創設に向けたアクションリスト

下記のリストは、令和4年度「博物館機能強化推進事業（経営基盤強化に向けた組織改革の促進に関する実証事業）」委託業務の実証事業をふまえ、会員制度の創設から募集開始までの一連の流れにおいて、行うべき、また行った方がよいと思われる主なアクションを列挙したものです。館の状況により様々な展開が考えられますので、貴館にあったやり方でご活用ください。

| I はじめる [会員制度を創設したい] | |
|--|-----------------|
| 1. 会員制度創設の体制をつくる | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 1.1. メソッドツールを共有する | |
| 1.1.1. このツールを館内外のメンバー（複数の部署／館長、副館長／ボランティア／友の会会員等）と共有する | |
| 1.2. 横断的な協議の機会を創出する | |
| 1.2.1. 横断的な協議の機会（コミュニケーション・テーブル）を創出する | |
| 1.2.2. 担当の配置、役割分担等を行う | |
| 1.2.3. このツールを参考に、実現するための工程を設定する | |
| ※ 館内でチームを組めない場合 | |
| 1.3. 取り組むことを選択する | |
| 1.4. 連携・協働体制を検討する | |
| 1.4.1. 連携・協働体制を検討する（友の会、設置者、近隣ミュージアム等との連携の可能性等） | |
| 1.5. 会員制度の方向性を検討する | |
| 1.5.1. 会員制度創設の方向性（友の会、年間パスポート会員、パートナーズ、賛助会員等の創設、強化等）を明確にする | |
| 2. 前提条件を確認する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 2.1. 会費受け皿（口座）を確認する | |
| 2.1.1. 会費の入金用口座を確認する（運営者の口座／設置者（自治体等）の口座／基金／友の会の口座 等） | |
| ※ 会費の受け皿を創出する場合 | |
| 展開案 1 友の会等の支援組織との連携を検討する | |
| 2.1.2. 友の会等の支援組織に連携した活動を依頼できるか検討する | |
| 2.1.3. 友の会等の役員との協議を行い、承認を得る | |

| | |
|--|-----------------|
| 展開案 2 基金の活用・創設を検討する | |
| 2.1.4. 設置者（自治体等）の担当部署等と協議を行う 必要に応じて担当者の館内案内とともに、基金の必要性説明を行う | |
| 2.1.5. （創設の場合）基金条例案に関する協議を行う | |
| 2.1.6. （創設の場合）議会での協議に関する対応を行う | |
| 3. ローンチ時期を設定する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 3.1. ローンチ時期を設定する | |
| 3.1.1. このツールを参考に、実現するための工程を設定する | |

II 会員制度案をつくる [やってみよう]

| | |
|--|-----------------|
| 4. 会費制度の目的を明確にする | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 4.1. 館の基礎情報を整理する | |
| 4.1.1. 館の目的・使命を確認する | |
| 4.1.2. 館の活動状況を把握する | |
| 4.1.3. 館で働く仲間たちについて どれくらい知っているかを確認する | |
| 4.1.4. 利用状況を把握する | |
| 4.1.5. マーケティング力を把握する | |
| 4.1.6. 収支状況について把握する | |
| 4.2. 館の個性を分析する | |
| 4.2.1. S W O T 分析等で、内部環境（強み・弱み）、 外部環境（機会・脅威）を分析する | |
| 4.2.2. 分析結果から会員制度の要素を洗い出す | |
| 4.3. 館の将来ありたい姿を明確にする | |
| 4.3.1. 10年後等、将来ありたい姿を明文化する | |
| 4.3.2. ありたい姿のために必要な方策を検討する | |
| 4.3.3. 必要な方策の優先順位を決定する | |
| 4.4. 「経営基盤強化」の考え方を明確にする | |
| 4.4.1. 会員制度の目的と経営基盤強化の考え方のつながりを 明確にし、共有する | |
| 4.5. 会員制度の目的・使用用途を明文化し、共有する | |
| 4.5.1. 全員で目的を明文化し、共有する | |

| | |
|--|-----------------|
| 4.5.2. 会費の使用用途を明文化する | |
| 4.5.3. 目的の実現に必要な費用を明確にする | |
| 5. 会員制度のアイデアを検討し、深める | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 5.1. 自館にあった会員制度のアイデアを考える | |
| 5.1.1. 他館の会員制度の公式サイト等をリサーチし、 検討材料とする | |
| 5.1.2. リサーチ結果をふまえ、自館の会員制度について 自由に意見を出し合う | |
| 5.1.3. 会員の対象を検討する (対象により、特典やPR戦略に特徴が出る可能性がある) | |
| 5.1.4. 会員の対象を設定について検討する | |
| 5.2. 会員制度の対象を掘り下げる | |
| 5.2.1. 過去のアンケート調査等から、来館者の基本属性（年代、 性別、居住地、職業、来館頻度、来館形態等）を把握する | |
| 5.2.2. 立地や過去の関係性等から法人会員となり得る法人をリ ストアップし、基本属性（業種、規模、所在地、これまで の関わり等）を整理、把握する | |
| 5.2.3. 館のテーマや資料、コンテンツ等をふまえ、 オンライン会員となりうる層の傾向を把握する | |
| 5.2.4. 横断的な職員・スタッフのコミュニケーション・テーブル で、個人来館者や団体、法人等からこれまでに聞いた意見 やニーズ等を出し合う | |
| 5.2.5. 横断的な職員・スタッフのコミュニケーション・テーブル で、それぞれの目線や経験等を活かして、対象に訴求しそ うな要素を整理・抽出する | |
| 5.3. 「特典」の考え方を明確にし、メニューを検討する | |
| 5.3.1. 収集したデータをコミュニケーション・テーブルで共有 し、アイデアを深める | |
| 5.3.2. 加入したいと思ってもらえる特典を明確にする | |
| 6. 実現性を考え、会員制度案を作成する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 6.1. 成長する制度として考えてみる | |
| 6.1.1. 会員制度の目的をどのように実現するかを明確にする | |
| 6.2. 収支の面から考える | |
| 6.2.1. 収入の構造を考える | |
| 6.2.2. コストの要素を洗い出す | |

| | |
|---|--|
| 6.2.3. 持続性を考える | |
| 6.3. 会員制度（仮説案）をまとめる | |
| 6.3.1. ここまでに得られた情報を活かし、 会員制度のアイデアをまとめる | |
| 6.3.2. 会員制度案を整理する | |

Ⅲ 会員制度案を検証する [確認しよう]

| | |
|--|-----------------|
| 7. ニーズを把握し、運営を検証する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 7.1. 会員制度に対する意見やニーズを把握する：来館者 | |
| 7.1.1. 会員制度案に基づき、適切な調査設問を作成する | |
| 7.1.2. 回答率向上のための 工夫（調査方法、お礼の提供等）を行う | |
| 7.1.3. 調査の実施 | |
| 7.1.4. 集計、分析 | |
| 7.2. 会員制度に対する意見やニーズを把握する：特定の層 | |
| 7.2.1. 会員制度案に基づき、適切な調査設問を作成する | |
| 7.2.2. 実施体制を明確にする | |
| 7.2.3. 効果的な情報収集のための工夫を行う | |
| 7.2.4. とりまとめ、分析 | |
| 7.3. 会員制度に対する意見やニーズを把握する：法人 | |
| 7.3.1. 訪問先の情報を収集し、 前項 5.2.2. の法人リストを更新、拡充する | |
| 7.3.2. 法人リストをもとに、地域の商工会議所や有力候補企業の 訪問調査計画を作成する | |
| 7.3.3. 効果的な情報収集のための工夫を行う（訪問体制、人員等） | |
| 7.3.4. とりまとめ、分析 | |
| 7.4. 会員の対象を検証する | |
| 7.4.1. 前項 7.1~7.3 の検証をふまえ、 適切な対象を設定できているか検証する | |
| 7.5. 特典の内容を検証する | |
| 7.5.1. 前項 7.1~7.3 の検証をふまえ、 ニーズに合った特典を設定できているか検証する | |
| 7.6. 会費設定を検証する | |

| | |
|---|-----------------|
| 7.6.1. 前項 7.1~7.3 の検証をふまえ、適切な会費を設定できているか検証する | |
| 7.7. 運営システムを構築する | |
| 7.7.1. 会員制度の運営の仕組み、体制を検証する | |
| 7.7.2. 効率的・効果的なシステム（外部サービス）の導入を検討、検証する | |
| 7.7.3. システムの導入コスト、メンテナンス条件、契約内容等を比較検討し、最適なものを選定する | |
| 7.7.4. 情報管理の手法を検討、検証する | |
| 7.7.5. 情報管理の体制を検討する | |
| 7.8. よい関係性を維持するための体制を構築する | |
| 7.8.1. 広報に関する活動内容、手法を検討、検証する | |
| 7.8.2. 会員とどのようにコミュニケーションをするかを検討する | |
| 7.8.3. 会員からの意見（要望、クレーム等）をどのように共有し、対応するかを検討する | |
| 7.8.4. 広報活動の体制を検討する | |
| 7.8.5. 会員の来館時の対応方針を検討、検証する | |
| 7.9. 会員制度の規約等を検討し、作成する | |
| 7.9.1. 他館の事例等をスタディする | |
| 7.9.2. 規約案、プライバシーポリシー案を作成し、館内協議を行う | |
| 7.9.3. 検証及び館内協議をふまえ、確定する | |
| 8. 計画書を作成する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 8.1. 中長期計画書を作成する | |
| 8.1.1. 3~5 年間の各フェーズの目標とそれを実現するための方法・体制を明らかにする | |
| 8.2. 収支計画書を作成する | |
| 8.2.1. 過去の来館者数、ニーズ調査の結果等から入会者数を予測する | |
| 8.2.2. 前項 6.2.1 の収入の構造に照らし合わせた収入の予測を行う | |
| 8.2.3. 会員制度の内容をふまえ、諸経費等の概算見積を行い、支出の予測を行う | |

| | |
|---|-----------------|
| 8.2.4. 会員制度の運営にかかる人件費等販売費及び一般管理費の算出を行う | |
| 8.2.5. 収支のバランスを検証し、目的の実現に資する目標額を明確にする | |
| 9. 検証結果をふまえ会員制度を確定する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 9.1. 検証結果を共有し、最終確認する | |
| 9.1.1. 結果をコミュニケーション・テーブルで共有し、制度内容の検証を行う | |
| 9.2. 会員制度を確定する | |
| 9.2.1. 検証結果をふまえ、会員制度を確定する | |

IV ローンチする [立ち上げよう]

| | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 10.特典の提供を準備する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 10.1. 特典を検討し、準備する | |
| 10.1.1. 企画立案、運営体制の検討、準備を行う | |
| 10.1.2. ショップ、カフェ等の割引設定を行う | |
| 10.1.3. オリジナルグッズのデザイン、制作を行う | |
| 10.2. 会員向け情報発信の方法や体制を検討する | |
| 10.2.1. 会員からの意見収集方法や頻度を検討する | |
| 10.2.2. 必要な体制を明確にする | |
| 10.2.3. 会員向け情報発信の方法や頻度を検討する | |
| 11.入会受付を準備する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 11.1. 会員管理台帳を準備する | |
| 11.1.1. 会員の情報を管理する台帳（データベース）を作成する | |
| 11.1.2. （外部サービスを導入する場合）契約を行う | |
| 11.1.3. （外部サービスを導入する場合）外部サービスの運用試行を行う | |
| 11.2. 申込フォームを作成する | |
| 11.2.1. 紙面申込書、WEBの申込フォームを作成する | |
| 11.2.2. 入会受付場所へ配置する／WEB上での公開準備を行う | |
| 11.3. 会員証のデザインし、制作する | |
| 11.3.1. 加入意欲につながるオリジナリティのあるデザインを行う | |

| | |
|--|-----------------|
| 11.4. 入会者に渡す資料を準備する | |
| 11.4.1. 入会時に渡す資料（御礼状／会員規約の控え／会員制度内容リーフレット／イベント情報リーフレット等）を明確にする | |
| 11.4.2. 渡し方を明確にする（郵送／来館時に手渡し／メール等） | |
| 11.4.3. 原稿作成、デザインを行う | |
| 11.4.4. 印刷、在庫管理を行う | |
| 11.4.5. 入会受付場所へ配置する | |
| 11.5. 会費徴収の手順を確認する | |
| 11.5.1. 会費徴収一連の手順をロールプレイで確認する | |
| 11.6. 入会時の問合せ対応を準備する | |
| 11.6.1. 会員制度に関する Q&A を想定のうえ回答を明確化し、担当者間で共有する | |
| 12. ローンチを広報する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 12.1. 広報の方法を明確にする | |
| 12.1.1. 自館が有する情報発信媒体やネットワーク、プレスリリース配信サービス、チラシ等について、活用する手法を選択する | |
| 12.2. メディアリストを作成・更新・確認する | |
| 12.2.1. 既存のメディアリストを確認する | |
| 12.2.2. 館内にちらばっているメディアに関する情報を集約し、メディアリストに一元化する | |
| 12.2.3. 連絡先、担当者等の情報をアップデートする | |
| 12.2.4. メディアリストの管理方法を明確にする | |
| 12.3. ベースとなる広報原稿を作成する | |
| 12.3.1. 通常活用しているプレスリリースフォーマット等を利用し、ベースとなる広報原稿（ベース原稿）を作成する | |
| 12.4. 公式サイトで発信する | |
| 12.4.1. ベース原稿をもとに、自館の公式サイトにリリースのページを作成する | |
| 12.4.2. トップページに掲載する | |
| 12.5. SNS で発信する | |
| 12.5.1. ベース原稿をもとに、SNS 用の原稿を作成する | |
| 12.5.2. SNS に掲載する。可能な範囲で、トップに固定するなど、目立つ位置に配置する | |

| | |
|---|-----------------|
| 12.6. 専用サービスでプレスリリースを配信する | |
| 12.6.1. ベース原稿をもとに、配信サービスの所定のフォーマットに則って原稿作成、下書きの最終確認を行う | |
| 12.6.2. メディアの受け取り環境をふまえ、週末、週明けを避けて配信する | |
| 12.7. チラシを作成、配布する | |
| 12.7.1. ベース原稿をもとにチラシを作成、デザイン、印刷する | |
| 12.7.2. 館内・館外で配布する | |
| 12.8. その他の方法で広報する | |
| 12.8.1. 設置者が関連する記者クラブ等への情報提供等、関連及び効果的な手法で展開する | |
| 13.法人へ訪問営業する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 13.1. 訪問先リストを作成・更新する | |
| 13.1.1. 検証時の経験等をふまえ、訪問営業先リストを作成・更新する | |
| 13.1.2. 訪問営業活動の内容を検討する | |
| 13.1.3. 実施体制を明確にする | |
| 13.2. 営業ツール（説明資料）を作成する | |
| 13.2.1. 館の魅力を伝える概要資料を作成する | |
| 13.3. 訪問営業を開始する | |
| 13.3.1. 電話等で訪問を依頼する | |
| 13.3.2. 地域の活性化や社会への貢献等で「協働したい」という姿勢で館の活動や会員制度を説明し、協力を依頼する | |
| 13.3.3. （入会意思を示していただけた場合）迅速に入会手続き、御礼の挨拶を行う | |
| 13.3.4. （引き続き検討したいという場合）会員制度の内容に関する意見やニーズをヒアリングする | |
| 13.3.5. 面談結果の記録を作成し、コミュニケーション・テーブルにおいて共有する | |
| 13.3.6. 意見やニーズに対する対応をコミュニケーション・テーブルで検討し、対応する | |
| 13.3.7. 法人訪問は一度では終わらせず、継続的に展開することで館への理解、支援のモチベーションを高める | |
| 14.募集を開始する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 14.1. 申込受付を開始する | |

V 改善する [よりよい仕組みをめざそう]

| | |
|---|-----------------|
| 15.成果を把握し、改善点を明確にする | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 15.1. 予算計画作成時、会員数、会員の傾向等を把握する | |
| 15.1.1. 事業評価時に、当該年度の会員数、新規加入者数、退会者数、基本属性（年代、居住地等）の把握を行う | |
| 15.1.2. 会員の特典として提供した活動等の内容、会員からの評価、意見等を把握する | |
| 15.1.3. 収支の確認を行う | |
| 15.1.4. 会費の使用内容を確認、共有する | |
| 15.2. 課題、改善点、継続すべき点等を明確にする | |
| 15.2.1. 評価点、課題、改善点等について、コミュニケーション・テーブルで洗い出す | |
| 16.改善点を次年度の事業計画に反映する | ①いつ、②だれが、③どのように |
| 16.1. 次年度の事業計画（予算計画）に改善点を反映する | |
| 16.1.1. 会員向けイベント等の企画内容等に改善点を反映する | |
| 16.1.2. 会員とのコミュニケーションの内容について、改善点を反映する | |
| 16.1.3. 事業計画全体において会員制度の確認、改善を検討、反映する | |