

# スポーツジム会員の退会要因の探究

Twitterのテキストデータの分析を中心として

西野圭亮

経済学部グローバル人材育成専攻 吉田ゼミ

Keisuke Nishino

a17604k@reitaku.jp

---

概要：Twitterから「ジム退会」とツイートしたデータを抽出・分析し、ジムを退会した利用車の本質的な退会理由（インサイト・潜在ニーズ）を明らかにしていく。多くの場合、退会時のアンケートは単一項目のみの記入や、忙しくなったや時間がないなどのように、適当に書いたり、本当の退会理由を書かずに差し障りのないものを書いたりする傾向にある。そこで、先行研究で示された退会理由には現れていない本当の退会理由をTwitterのツイートから明らかにし、スポーツジム経営に対するインサイトを得るのが本研究の目的となる。

キーワード：スポーツジムの退会、Twitter、テキストマイニング、API

---

## 1.はじめに

現在、駅前や住宅地を中心に24時間営業の会員制スポーツジムが増えてきている。私自身もスポーツジムに通っている1人である。友人の中にもスポーツジムに通っている人が多い一方で、その多くが途中で通うことを辞めてしまう傾向にあり、社会全体でも退会する人が多い傾向にある。退会者が多い傾向にあるにも関わらず、現在のスポーツジム経営は退会者よりも新規入会者をメインターゲットにしてる。そのため退会者がでも新規入会者で補うというビジネスモデルが一般的になっている。必然的に各スポーツジムは新規入会者獲得のために入会金無料や3ヶ月間月会費半額など様々なサービスを行なっている。しかし退会者や既存の会員へのサービスはほとんど行っていない。退会時には、アンケート調査しか行なっておらず、本当の退会理由を明らかにできていない。本当の退会理由を明らかにすることで退会者を減らすことができ、安定的なスポーツジム経営ができるようになると思った。

そこで、スポーツジムの退会者について、退会要因、退会時の諸行動を分析、観察し、その要因を明らかにしスポーツジム事業者のマネジメントによる、退会防止の可能性を検討するとともに、コロナ禍におけるジム利用者の行動についても明らかにする。

今回はTwitterから「ジム退会」とツイートしたデータを抽出・分析し、ジムを退会した利用車の本質的な退会理由（インサイト・潜在ニーズ）を明らかにしていく。

多くの場合、退会時のアンケートは単一項目のみの記入や、忙しくなったや時間がないなどのように、適当に書いたり、本当の退会理由を書かずに差し障りのないものを書いたりする傾向にある。そこで、先行研究で示された退会理由には現れていない本当の退会理由をTwitterのツイートから明らかにし、スポーツジム経営に対するインサイトを得るのが本研究の目的となる。

## 2. 先行研究レビュー

民間の調査報告なども含めると多くの先行研究があるが、本研究のベースとしたのは次の3点である。

### 2-1 民間フィットネスクラブ会員の退会要因研究

著者：早稲田大学 大学院スポーツ科学研究科 矢倉 裕（2012年度 博士論文）

対象：Cスポーツクラブの成人スポーツクラブ部門を対象とし、Cスポーツクラブにおける2007年4月から2012年2月までの59ヶ月間の退会者3175人。

研究方法：

退会理由については、退会時のアンケート（9項目から単一項目の選択）、自由記述、聞き取りによって得ている。アンケートの9項目に加えて、自由記述・聞き取り結果から抽出された15項目を合わせた計24項目のデータを、クラブ関係者2名、スポーツか科学を専攻する大学院生2名、著者の計5名により精査集約して分析を行なっている。

民間フィットネスクラブの5年間の退会者のデータを基に、退会の要因について、様々な角度から分析を行い、要因解明へのアプローチを試みている。使用しているデータは退会する時に提出されるアンケートの内容であり、女性の方が入会・大会の流動性が活発なことや、退会月は4月をピークに6ヶ月周期で繰り返されていること、退会する人は月あたりの出席回数が徐々に減少し、一定のレベル（4回以下）まで低下した時点で退会に至る傾向があることを示している。また、退会理由ごとに経営サイドとして退会防止のマネジメントが可能か、不可能かを研究し、民間フィットネスクラブ側の原因で退会している要因を特定している。

### 2-2 総合スポーツクラブ事業におけるIT活用の取り組み

2つ目は株式会社ルネサンス 鈴木重美（2019）「総合スポーツクラブ事業におけるIT活用の取り組み」である。この先行研究では、スポーツクラブの実態を示しており、入会者の約25%が6ヶ月以内に退会、入会から6ヶ月を超えると在籍期間が大幅に伸びることを示し、そのためのICTの利活用を提案している。

### 2-3 “コロナ禍”としての運動不足—新型コロナウイルス意識調査より—

著者：第一生命経済研究所 上席主任研究員 水野 映子

対象：第一生命研究所が全国の20~69歳の男女1,000名を対象に実施した「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査」の結果の中から、運動する機会や運動不足の状況に焦点を当てている。

研究方法：

全国の20~69歳の男女1,000名を対象にインターネットによるアンケート調査（株式会社クロス・マーケティング）で得たデータを基に、運動する機会や運動不足の状況に焦点を当て、分析を行っている。

この先行研究は、第一生命経済研究所が生活者を対象に実施した「新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査」の結果の中から、運動する機会や運動不足の状況に焦点を当て、分析をしたものである。

新型コロナウイルスの感染を機に、スポーツジムの閉鎖や屋外でのスポーツイベントの中止などで自宅以外での場での運動機会が減った人が少なからずいることや、過半数の人が運

動不足を感じていることがわかり、性別で見ると男性に比べ女性の方が運動不足を感じていて、男性、女性ともに20代～30代の若い世代が強く感じている（図1を参照）。だからといって自宅で運動するようになったという傾向はあまりみられなかった。また、屋内、屋外、自宅のどこかで運動をしていた人が運動をしなくなることに伴い、運動すること自体を辞めてしまう傾向にある。（例えば、屋外でサッカーをやっていた人がサッカーをやらなくなった結果、サッカーのために屋内で行っていたトレーニングも辞めてしまうということである。）

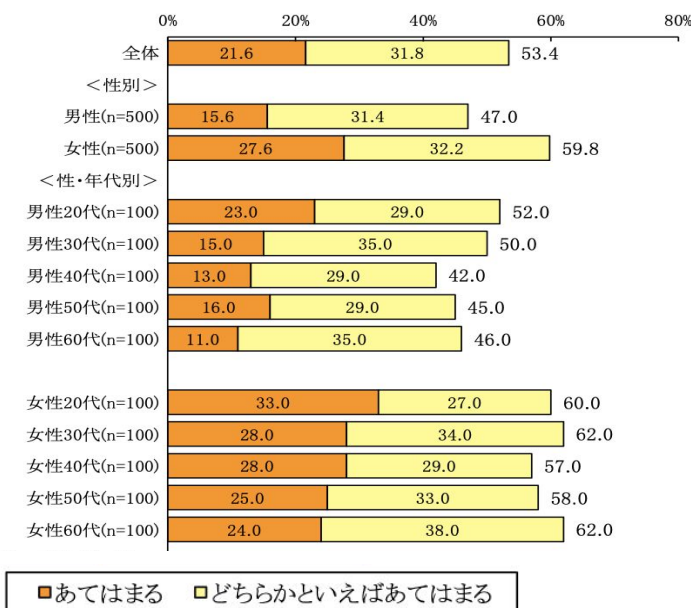


図1 運動をしなくなった程度  
出典：水野2020

### 3.分析のアプローチ

先行研究に示した通り、現在、多くのスポーツジムでは退会者に対しては退会時のアンケートしか実施していない。この退会時に書くアンケートの多くは単一項目の選択と自由記述によるものが多い。しかし、アンケートの単一項目では、差し障りのない理由を選んだり、無難な項目を選択することが多い。また、自由記述の欄があったとしても、そこにわざわざ手間をかけて本当の理由を書く人は少ない。そのため、アンケートでは本当の退会理由を取れていないと私は考える。したがって、本研究のリサーチクエスション（以下、RQ）は次の通りとなる。

退会時のアンケートでは本当の退会理由を取れていないのではないか

本RQを明らかとするために、本研究の分析のアプローチは図2で示すように行なっていく。まずTwitterのAPIを取得する。そしてそのAPIキーを用いてpythonでツイートを取得。その取得したツイートをテキストマイニングのフリーツールであるUserLocalでワードクラウド、共起ネットワークを生成し分析する。また、UserLocalでは把握しきれない退会会員についてExcelなどを用いて手作業で分析し、インサイトを得る。

TwitterのAPIを用いたテキストデータの取得にはまず、TwitterのDeveloper登録を行い、直接データを取得できるAPIキーを取得した。そして、検索ワード（ジム退会）によるツイートの検索結果の取得に際してはPythonを用い、検索プログラムについてはTomohiro Sasaki氏のコードを一部利用した（図3参照）。なお、フリーでTwitterのアーカイブからデータ取得するには1回につき100件、そして月に50件までという制約（SandBoxというサービス）があったため、1週もしくは2週ずつデータを取得していった。

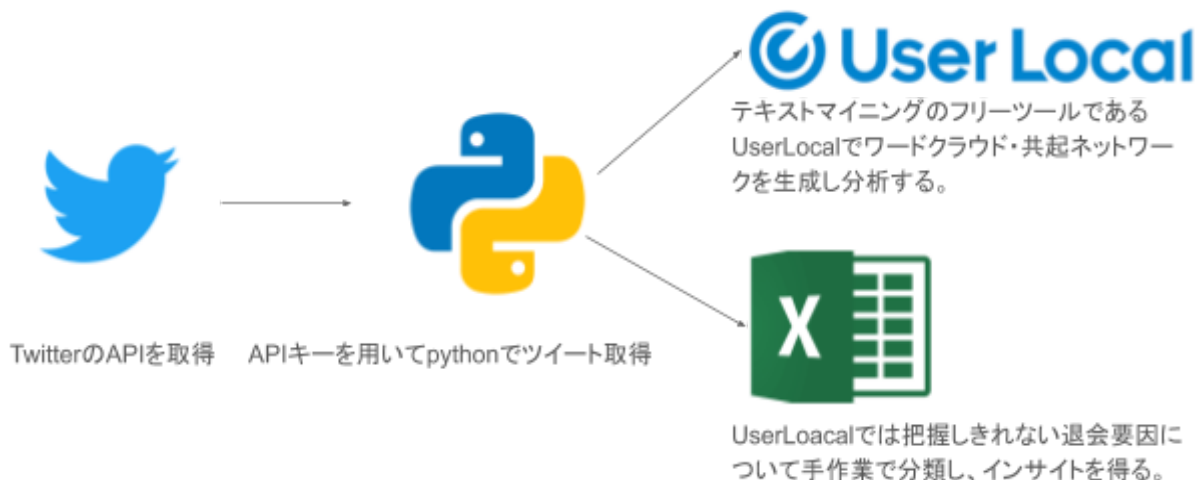


図2 分析のアプローチ（筆者作成）

```

#! python3
# -*- coding: utf-8 -*-
import datetime, time, sys
from abc import ABCMeta, abstractmethod
import json
from requests_oauthlib import OAuth1Session
# OAuth認証部分
CK = 'LDGvroffFzxyzncB8qJS1hGWHX'
CS = 'bR1AHJnMYMhemrQqXmAIHS9JMMVi83MudPLU1vJUIOr2RQ2p'
AT = '1118865605392621569-Kt1o450wNz9SRLJ1jAPBtEbNm3myw'
ATS = 'My7DzBxfnyR60KbwodxagrTWmch1NtrbknFP0GopDZo2f'
twitter = OAuth1Session(CK, CS, AT, ATS)
# Twitter Endpoint(検索結果を取得する)
url = 'https://api.twitter.com/1.1/tweets/search/fullarchive/gymdev.json'
# Endpointへ渡すパラメーター
keyword = "ジム退会"
params = {
    'query': keyword, # 検索キーワード
    'maxResults': 100, # 取得するtweet数
    'fromDate': 201812311500,
    'toDate': 201901071500
}
req = twitter.get(url, params = params)
if req.status_code == 200:
    res = json.loads(req.text)
    for line in res['results']:
        non_bmp_map = dict.fromkeys(range(0x10000, sys.maxunicode + 1), 0xfffd)
        print(line['created_at'])
        print(line['text'].translate(non_bmp_map))
        print(".....")
else:
    print("Failed: %d" % req.status_code)
    
```

APIキー

検索ワード

検索した  
ツイートの書き  
出し処理

図3 TwitterAPIを用いてツイートの抽出を行うPythonコード

<https://qiita.com/tomozo6/items/d7fac0f942f3c4c66daf> を参考に作成。

## 4. データ分析

### 4-1 ツイート数の推移

テキストマイニングを行う前に、ツイート数についての集計を行った。2019年1月1日から12月31日までの1年間、取得できたツイート数は1246で、その時のツイートされた文字数の分布を見ると、35文字以内の短いツイートが全体の3割を占めていた。

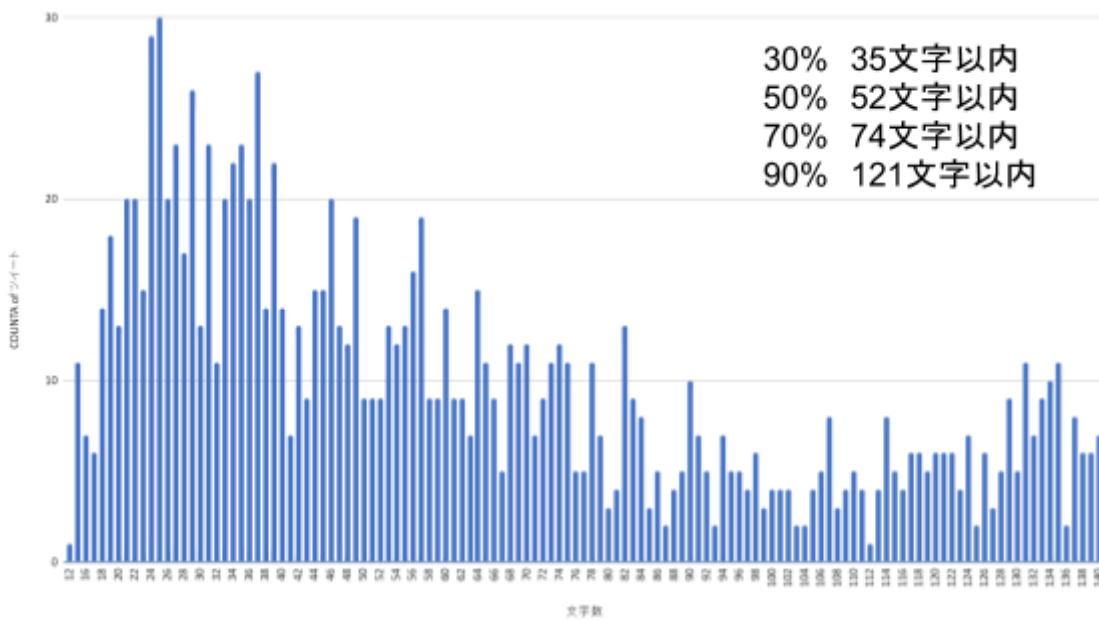


図4 ツイート数と文字数の集計

次に、ツイートされた時期を月別にみてみると、1月から2月にかけて急激に増えた後、若干減少するが5月・6月で伸びている。なお1年を通してみると、11月が最も多いことがわかった。

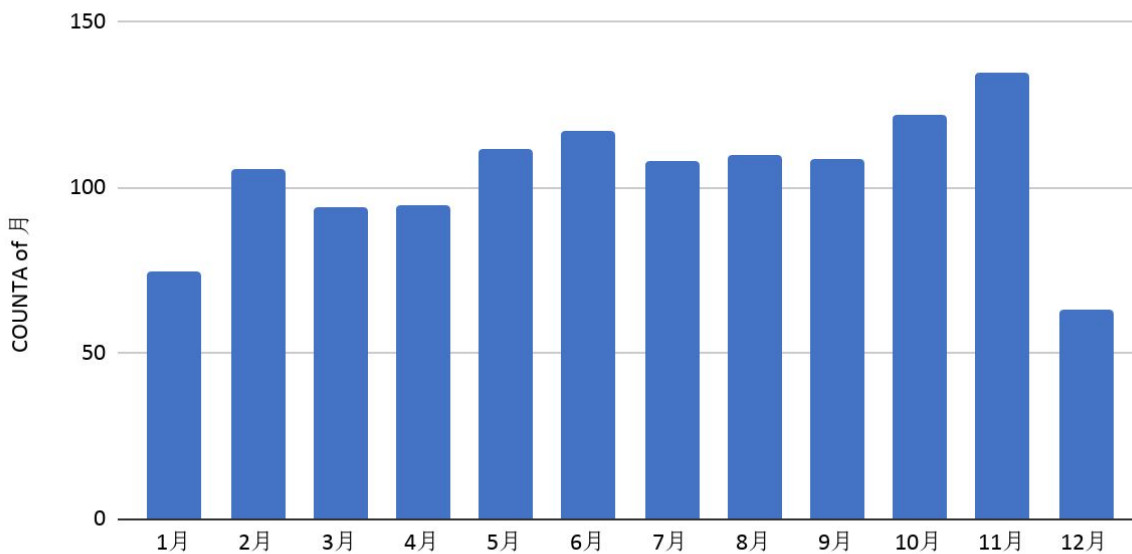


図5 ツイート数の月別集計





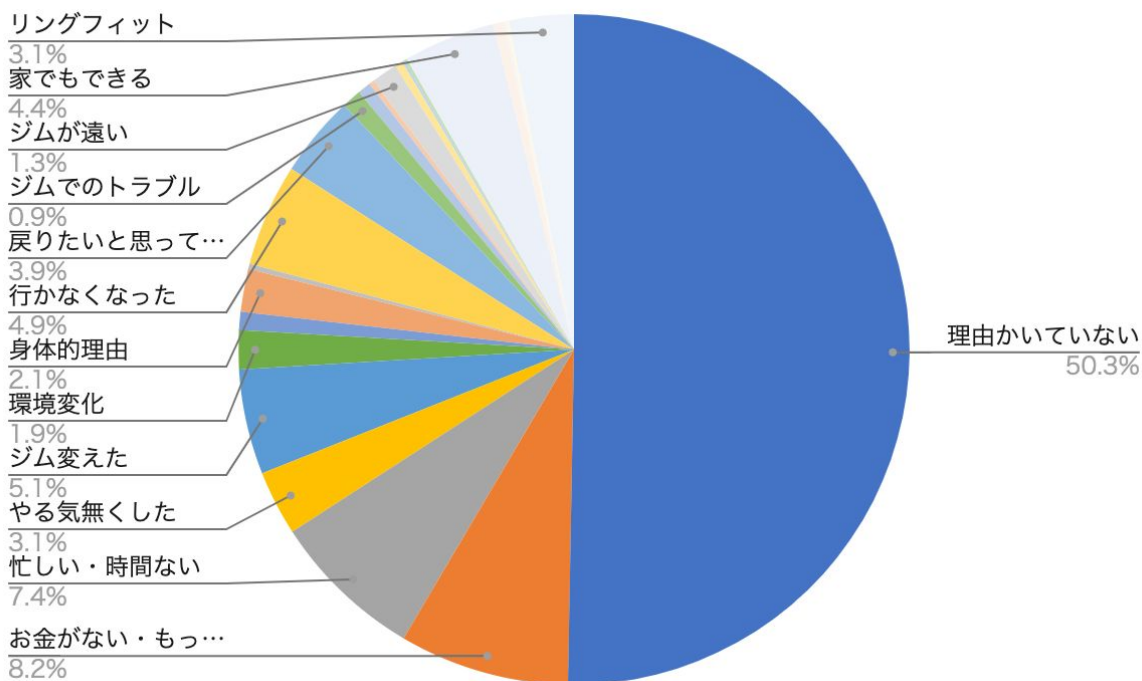


図8 ツイートをもとにしたジムの退会理由の分類

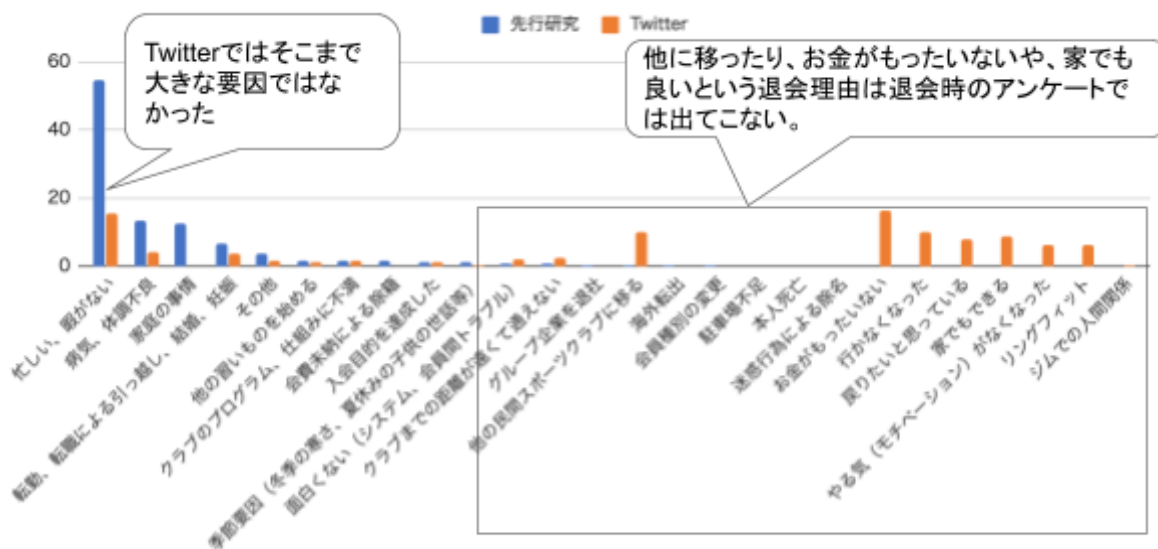


図9 先行研究とTwitterから抽出した退会理由の比較

そして、以上の結果から大きく分けて4つのインサイトを得ることができた。

◆1つ目：

「お金がもったいない」ということ。スポーツジムは所属しているだけで行かなくても、毎月固定の金額が発生してしまうため行く回数が減った人や完全に通わなくなっている人は、お金がもったいないと感じてしまう。また、自分の好きなことに使えるお金が少なくなってしまうということもあげられる。特に学生は元々の収入が少ない中でも、洋服や学費、遊びなど自分に使うことが多いためもったいないと感じやすい傾向にある。



## ◆2つ目：

「行かなくなった」ということ。人は継続していたものを1度止めてしまうと、再び継続することが難しい傾向にある。スポーツジムにおいては、継続的にスポーツジムに通っていた人が、仕事や病気などで1度通うのを辞めてしまうと復帰が難しくなる。また、スポーツジムに入会したことである程度の満足感を得ることができてしまう。入会して最初の1ヶ月はしっかり通うが少しずつ行く回数が減っていき、継続につながらないことが多い。

## ◆3つ目：

「家でもできる」ということ。部活動でスポーツをやってきた人や、日常的に運動する人など、ある程度の筋トレの知識を持った人などは自宅でもトレーニングすることができてしまう。最近だと本格的なトレーニング器具でもインターネットなどで比較的安価に購入できてしまうため、家の中にスポーツジムのような環境を整えることができてしまう。これらも家でもできる要因の一つである。また、ある程度の目標を達成した人は「成長」から「維持」を目指す傾向にあるため、スポーツジムではなく家でトレーニングをするようになる。

## ◆4つ目：

「やる気（モチベーション）がなくなった」ということ。スポーツジムに行く時というのは「今日はこのトレーニングをやるぞ」や「この時間なら空いているからいつもより長めにトレーニングをするぞ」というように個人感で計画している人が多い。そのため、混雑していてやりたいことが出来ないとせっかくスポーツジムに行ってもやる気が下がってしまう。また、友人などに行かない限りスポーツジム内では人との関わりがほとんどなく、基本的に1人なため、音楽を聞いている人やYouTubeなどで動画を見ている人が多い。そのため、やる気を高めること・維持することがとても難しい。

## 5.おわりに

特定のスポーツジムの課題を明らかにできないが、Twitterから顧客のインサイトを得ることは有効であると考えられる。スポーツジム側は家庭では再現できないサービスでの差別化や、利用者のやる気が上がる・維持できるようなサービスの提供をしていくことが退会者を減らすことに有効であることがわかった。また、先行研究から退会者は出席回数が徐々に減少し、1ヶ月の平均出席回数が4回以下まで低回した時点で、退会に至る傾向があることや、会員期間が1年未満の会員が退会することが多いことがわかっているため、会員の出席頻度や会員期間などをジム側がしっかりと分析することもとても重要である。そうすれば、個別にアプローチすることができるようになり、退会者の減少につながると思う。

ICTの活用も進めるべきである。スポーツジムの混雑状況のリアルタイム配信やスマートフォンとの連携による健康管理などを提供することで、新型コロナウイルス禍における新たな生活様式の変化にも対応ができる。

任天堂の「リングフィットアドベンチャー」などの家庭用フィットネスゲームもスポーツジムの代替品や競争相手であることを再確認し、その影響力はかなり大きかったと判断できる。

本稿の最後に、コロナ禍におけるスポーツジムの運営について述べる。新型コロナウイルスの感染予防対策として外出自粛宣言が再び出されてしまうと、体を動かす場や機会がますます減ってしまう。感染予防は不可欠だが、運動不足によって健康によく影響が及ぶことも避けなければならない。自宅での運動や「3密（密集・密閉・密接）」にならない方法での運動をしていく必要がある。現状として、過半数の人が運動不足を感じているが、自宅で運動するようになった人はあまり増えていない。そこで、スポーツジムが運動の場を提供

するチャンスではないかと考えます。そのためにも各スポーツジム側が感染予防対策の徹底や予約制度の導入、リアルタイムの混雑情報の配信などICTの活用が必要になってくると考えられる。

## 引用参考文献一覧

1. 矢倉 裕・間野 義之（2012）「民間フィットネスクラブ会員の退会要因研究」『早稲田大学 大学院スポーツ科学研究科 博士論文』早稲田大学、  
[http://www.waseda.jp/sports/supoken/research/2012\\_2/5012A324.pdf](http://www.waseda.jp/sports/supoken/research/2012_2/5012A324.pdf)
2. 株式会社ルネサンス 鈴木 重美（2019）「総合スポーツクラブ事業におけるIT活用の取り組み」BSIAシンポジウム2019 発表資料
3. 第一生命経済研究所 上席主任研究員 水野 映子（2020）「"コロナ禍"としての運動不足—新型コロナウイルス意識調査より—」  
<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2020/wt2005b.pdf>
4. 分析データ：Twitter <https://twitter.com>
5. テキストマイニングツール：UserLocal <https://www.userlocal.jp/>