



Weekly Report



クラブ・テーマ **Participate Actively, Engage Rotary, Change Lives**
「積極的に参加し、ロータリーを实践し、みんなに豊かな人生を」

会長 原田晃博
幹事 津多一幸

例会場：割烹「ふな又」 例会日：第2・3・4木曜日
事務所：さいたま市岩槻区本町3-8-2-203 TEL048-758-0680 FAX048-758-0681
http://www.iwatsuki-rotaryclub.jp E-mail:info@iwatsuki-rotaryclub.jp

原田晃博年度 第28回 通算2688例会

平成31年4月11日

会長挨拶

第56代会長 原田晃博

皆様こんにちは！お元気ですか？皆様ご存知の通り、政府は1日新しい元号を「令和」に決定しました。

令和は645年の「大化」から数えて248個目の元号です。「令和」の2文字は万葉集第5巻の中の序文「初春の令月 气淑く風和ぎ」に使われています。「令月」は縁起の良い月のことだそうです。また万葉集は日本最古の和歌集で全20巻に約4500首が収められています。新元号案は6案（「英弘」「久化」「広至」「万和」「万保」「令和」）がありました。改元は、国家の繁栄と民の平安を願うために行われてきました。247の元号の年数を平均すると、一つの元号の期間はおよそ5年です。1番長く使われた元号は「昭和」の62年14日、2位の「明治」は43年9ヶ月です。いかにこの国の災厄が多かったかを示しております。

新しい元号の幕開け、皆様にとって良い時代になることを希望致します。



幹事報告

幹事 津多一幸

- 12日(金)に開催される2019年度地区研修・協議会のプログラムが届きました。参加者の方には別途メールにて配信しております。
- 2019年規定審議会についての結果報告会が開催されます。申込は幹事迄お願いします。
日時 2019年5月9日(木) 18:30 開会
場所 さいたま市民会館うらわ 大ホール
・「ロータリーの友」電子版のご案内です。閲覧に必要なIDとパスワードが載っている案内を本日配布致しました。ロータリーの友はクラブでまとめて購読料を納めているので電子版の閲覧についても個人負担はありません。お気軽にご利用下さい。
- RI日本事務局財団室より財団室ニュース4月号。
- さいたま観光国際協会より組織改正の報告と広報誌「さいたま！タマてばこ」および「観光ガイドブック」。
- 久世晴雅パストガバナーが会長を務めているアートフルゆめまつり実行委員会よりリーフレットが届きました。
- 大宮北RC 岩槻東RC より例会予定表、大宮西RC、大宮北RC、大宮北東RCより週報。
- 岩槻ゴルフ連盟主催による第4回岩槻チャリティゴルフ大会に参加希望される方は幹事までお知らせ願います。
日時 5月15日(水) 会場 紫あやめ36



委員会報告

親睦委員長 鈴木 隆

- 4月18日(木)移動例会

小林篤会員にお力添えを頂きまして三俣観光さんのバスで靖国神社参拝・見学と浅草への移動例会を予定しております。浅草では芸人東MAXがオーナーのもんじゃ焼店にて食事いたします。皆様のご出席をよろしくお願い致します。

日時 2019年4月18日(木) 13:00
集合 埼玉りそな銀行岩槻支店前

- 4月22日(月)クラブ研修会
時間 19時00分～20時00分
場所 クラブ事務所



国際奉仕・交流委員長 鈴木真樹

姉妹締結しております、台湾の桃園経国ロータリークラブの周年記念式典が開催されます。参加希望の方は国際奉仕・交流委員会までお願いします。なお、宿泊・交通等につきましては各自御手配頂きますようお願い致します。

式典日程 2019年5月19日(日) 午後16:00～18:40
式典会場 鉾宴會館

桃園市桃園區德華街128號
TEL:(台湾)03-378-5678



次年度幹事 増岡昌行

明日、4月12日(金)は地区研修・協議会です。出席要請させて頂いております各委員長・副委員長、地区出向役員の皆様宜しくお願い致します。

集合 午前9時20分 岩槻駅改札前
点鐘 10時20分
会場 大宮ソニックシティ 大ホール



日韓青少年交換参加学生

3月23日から5泊6日で韓国を訪問した岩槻高校インターアクトクラブの学生2名が先週無事帰国致しました。会員の皆様へ韓国のお菓子をお土産に買ってきてくれました。



◆次回の例会◆ 平成31年4月18日(木) 移動例会 集合:13時00分 場所:埼玉りそな銀行岩槻支店前

会員卓話

会報・広報委員長 出山知宏会員

―― 夢を現実に
メイク ア ドリーム ア リアリティ――



・法人化：同年12月16日

―― サービスのSを取ってパイプランニングへ――

【経営方針①】

・単なるサービスは当たり前 単なるサービスではなくホスピタリティ

――頼まれたこと、求められた事を返す事、これがサービス(例：自販機)――

※ニーズに応える→お客様は満足→応え続ける→満足度が上がる→頼まれたことをそのままやるのは、顧客にとっては「期待通り」。「顧客満足」は与えられるかもしれませんが、それ以上はない。価格競争や過剰サービスが起こる

―― ではホスピタリティだと――

※頼まれていないけれど、顧客がうれしいだろうと思うことをやってあげる。

実際お客さんが喜んでくれたとき、それは「期待を超える」ものとなり、感動・歓喜(Customer Delight)をもたらし、顧客ロイヤリティを高めることができます。顧客ロイヤリティ 企業への信頼・愛着 顧客満足度と比べ、感情的に企業やサービスへ持つ強い結びつきを持ってくれる。→浮気しない

ホテル リッツカールトンの例

枕の話

実体験

満足を超えた感動を提供するそのホテルのサービス

ザ・リッツ・カールトン・ミスティーク (リッツ・カールトンの神秘性)

―― しかしながら、従業員に浸透しないと実現できない――

リッツの従業員は従業員すべてがクレドカード(名刺サイズのリッツの信条が記載)を持っている。

そして全ての従業員は、お客様へのサービスに関して、1日につき2000ドル(約24万円)までの金額を、上司の決裁を仰ぐことなく使うことができます。

―― そんなリッツでさえ難しい社員教育――

・食品偽装問題

フレッシュジュースが既製品のストレートジュース

車エビがブラックタイガー

リッツ大阪は直営ではない。運営はザ・リッツ・カールトンLLCが行い、経営を当時阪神ホテルシステムズが行っています。

外資系高級ホテルの多くは、運営と経営を分け合うフランチャイズ形態の所があります。

―― リッツ直営はリッツにあこがれて入社――

※普通新卒は入りたい企業の前に業界があつて、絞り込んで企業にいきつく

※私の会社は、恐らくこの仕事がしたくてではなく、勤務地や給与・休日といった待遇面そこがマッチすれば、あとはプレッシャーなく仕事に就ける業務内容かどうか確認して終わり

―― ここから、私の求めるホスピタリティに引き上げるのは至難――

――では、ここに行きつくにはどんな仕事の仕方をすれば――

【経営方針②】

・ソリューションビジネス

※BtoB BtoC

顧客の業務上、また日常の要求や課題を分析・把握し、それを解決するための取り組みを支援する

自社製品、自社のサービスを売ることは、目的か？手段か？

・大塚商会 OA機器の販売ではなく、コストカット、社内のコミュニケーションの為の共有ネットワークの構築……お客様の困りごとを解決するための手段として機器の販売。

・トヨタのトップセールス店は車を売る為の営業はしない
※朝無料モーニング、休日のイベント、営業マン自身が体験した情報の提供(旅行)

※豊かな人生を送る手伝い……その先に車がある

・自身の考え(防災事業)

※お客様の生命と財産を守り、安心と安全を提供する。

この手段として消防設備点検を行い、確かな点検結果を報告し、改善提案をしていく。

叱りやすい。なぜ改善提案が遅れる、出せないの？お客様を守れないよね。

――こうして想いだけでまだまだ全然浸透していないが、日々努力――

・従業員の傍にいる、話を聞く、耳を傾ける これだけでも全然違う

・番頭に任せればなしは、ダメ！社長と違い立場も権限も違うのに、同じことを行うには、相当のハートの強さと、社長の信者でないダメ！(ケアは番頭が一番必要とする)

――最後に私の持論をまぜて、社員へよく話す話――

責任感と解決能力が大事

仕事は常にいい問題、悪い問題と常に解決していかなければならないことだらけ

そんな時、悩むより考える思考

以上、まだまだ発展途上ではありますが、この環境に感謝して頑張っていきます。



スマイルBOXより

メンバー(50音順)

小田光司 菊地 廣 塩田淳司 鈴木 隆 鈴木真樹
関根信行 田畑寛樹 津多一幸 出山知宏 原田晃博
藤澤洋介 増岡昌行 三浦宣之

❀ご芳志ありがとうございました❀

スマイル報告

本日のスマイル合計	18,000円
年間累計額	523,000円

出席報告

会員数	出席数	免除者	MU	出席率
28	13		4	60.71%