



真心の行動 慈愛の奉仕 平和に挺身

1995—96年度国際ロータリーのテーマ

ハーバート G ブラウン
国際ロータリー会長

第2560地区
ガバナー——重 田 政 信
会 長——石 橋 育 於
会長エレクト——捧 賢 一
副 会 長——五十嵐 総 一
幹 事——松 谷 昊 吉
副 幹 事——五十嵐 昭 一
S A A——清 水 良 一
副 S A A——菊 池 涉

例 会 日——毎週水曜日 12:30～
例会場及び——三条市旭町2-5-10
事 務 局——三条信用金庫本店
例 会 場——TEL 35-3311
事 務 局——TEL 35-3477
FAX 32-7095

本日出席会員数	81名中 48名
先々週出席率	86.49 %
前年同期出席率	

ビジター

三条南より 坂本洋司さん
葦沢喜一郎さん
三条北より 山上茂夫さん
加茂より 大橋栄雄さん

先週のメイクアップ

11/25 ローターアクト年次大会
(群馬)
11/27 三条南へ 斎藤弘文さん
熊倉昌平さん
樺山 仁さん
藤田紘一さん
林 光輝さん
11/28 三条北へ 野村竹三郎さん
林 光輝さん
渋谷正一さん

会長挨拶 上木六治会長代理



挨拶の前に、お亡くなりになりました金子左武郎初代会長さんのご冥福をお祈りしまして黙禱を捧げたいと思います。

黙禱

本日は加茂クラブから大橋栄雄さん、三条南から葦沢さん、坂本さん、北から山上さん、ごゆっくりとお過ごし頂きたいと思います。会長、幹事、会長エレクト、副会長、直前会長が告別式に参列されていますので、代って挨拶を申し上げます。

金子さんは、25日眠るがごとく94歳の天寿を全うされたと記事が出ていました。会員の大勢の方々からお通夜、告別式にお参りを頂きお礼申し上げます。

私が話をするより、皆さんがよくご存じかと思いますが、三条クラブは昭和32年4月3日、難産の内に誕生したと記録されています。24名チャーターメンバーで創立、初代会長を受けられ今迄に当クラブがスポンサーで誕生したクラブが6クラブ、その内、燕、加茂、三条南の3クラブの特別代表を勤められ、ロータリー歴史では余りない事があります。ロータ

リー発展に大きな功績を残されました。又、長年に渡り商工会議所会頭として地域産業の発展にリーダーとして貢献され、三条市発展に大きな力を寄与され大功労者でございます。

私ごとですが、入会時にそばへ来られ「金子です、ロータリーは楽しく過ごして欲しい」と指導を頂き、私共の年度第1例会の前に自分の人生を聞かせて頂いた事が印象に残っています。

年齢とは言い、せめて40周年を見届けたいと残念の思いがします。会員一同ご冥福をお祈り申し上げます。

チャーターメンバー4名の方々、健康に留意されまして、ご指導頂きますようお願い致します。

怪我でリハビリ中の外山一郎さんが、5ヶ月振りに出席されました。早く全快されますようお願いしております。

幹事報告 松谷幹事

◎例会変更のお知らせ!

三条南RC——12月18日(月)

忘年家族会

PM6:30~ 於 おくの

三条北RC——12月19日(火)

ファミリークリスマスパーティー

PM6:30~ 於 おくの

加茂RC——12月14日(木)

忘年会 PM6:30~

吉田RC——12月15日(金)

忘年会 PM6:30~

燕RC——12月21日(木)

クリスマス家族会 PM6:30~

見附RC——12月21日(木)

忘年例会 PM6:30~

12月のお祝い

◎会員誕生祝

1日 内山裕一さん

4日 上木六治さん

10日 広岡豊作さん

12日 鈴木宗資さん

16日 小林九満太さん

24日 高橋政志さん

29日 佐藤吉平さん

◎夫人誕生祝

11日 清水節子さん(良一)

18日 荻根沢愛子さん(隆雄)

18日 菊池まゆみさん(涉)

25日 山浦美枝子さん(日出夫)

25日 佐藤成子さん(武)

◎結婚記念祝

4日 渋谷健一さん

12日 内山辰策さん

ニコニコBOX

加茂RC 大橋栄雄さん

長年の念願がかない「越佐先賢墳墓誌」

という越佐の文化興隆の上に尽くされた人々の本です。

佐野さん

渋谷会員の卓話、楽しみにしています。

中村さん

外山さんの退院を祝いました!

都合により早退させていただきます。

佐々木さん

外山一郎さん、ケガが治ってお姿拝見できてうれしく思います。

故金子左武郎様のご冥福を心よりお祈り申し上げます。

山田さん

金子さんのご冥福を祈ります。

林さん

初代会長、金子左武郎殿のご冥福をお祈り申し上げます。

外山(一)さん

7月7日、自撲事故(自転車で転倒)により三之町病院に40日間入院し、その節にはクラブ並びに会員の皆様から暖かい励ましのお言葉、過分なるお見舞をいただき、誠にありがとうございました。未だリハビリに通院しておりますが、おかげ様で良くなって参りましたが、本当に皆様にご迷惑をおかけしました。尚、今日5ヶ月ぶりのホーム出席です。今後、ご指導下さい。

高森さん

大先輩に哀悼の意を表して。

清水さん

偉大なる先輩、金子左武郎さんのご逝去を悼み、謹んでご冥福をお祈りいたします。

佐藤(吉)さん

25日～26日、草津で行なわれましたローターアクト年次大会に出席して参りました。

三堀さん

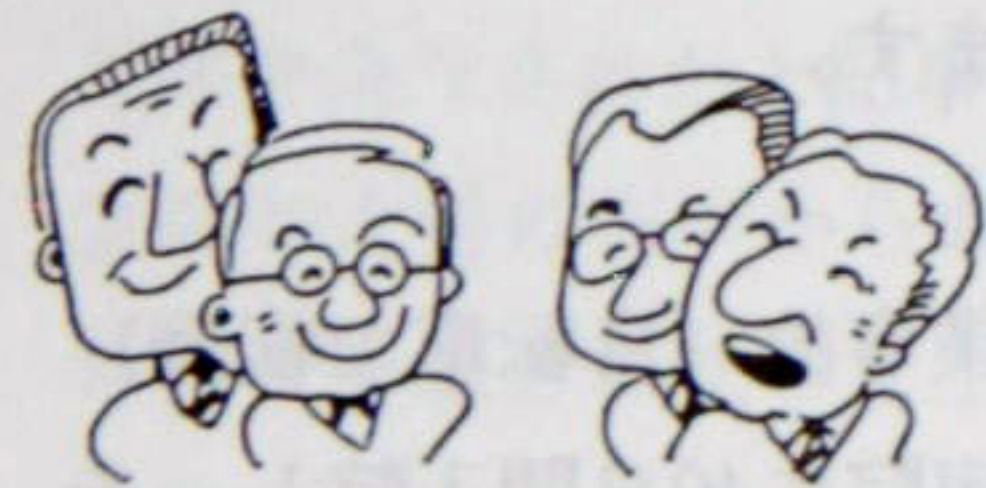
金子左武郎さんのご冥福をお祈り申し上げます。

渡辺(弘)さん

甥の結婚で媒酌人をつとめ、先日婚儀を行いました。二人の新しい門出を祝して。

榎本さん

ホームクラブを大分欠席しまして申し訳ありませんでした。お詫びのしるしに。



11月29日分

¥22,000

卓話 渋谷秀幸会員

今、なぜCSか



バブル経済の崩壊による景気の後退で、現在多くの企業がきびしい状況に陥っている。このような状況のもとで、今、経営の原点であるCS、カスタマーサティスファクション＝顧客満足が突如として甦り、CS経営を導入する企業が相次いでいる。私たちジャスコもCS経営を推進しております。

「行き詰まったら原点に戻れ」という言葉がありますが、ジャスコも経営の原点に戻り、再出発しようとしています。すでに、CS経営の導入によって、企業に活力がみなぎり、素晴らしい成果をあげている企業も続出している。

CS経営の成功は、やはり、なんといっても社員がCSの重要性を十分に理解し、真剣に取り組むかどうかにかかっていると看做すことも過言ではない。

顧客満足の意味するところは、「商品やサービスの提供などのすべての企業活動を顧客の視点に立って考え、企業の利

益よりも顧客の満足、顧客の利益を優先して活動を行なう」というものです。又、企業はこの活動によって顧客の信頼を得て、その結果として利益を得るということです。

昔からあったこの考え方が、今、なぜ急にスポットを浴びるようになったのでしょうか、その最も大きな背景は、市場の成熟化によって企業間の競争が激しくなったことにあり、もう家庭にはあらゆる商品が満ちあふれ、供給が需要を大きく上回る状況となり、本当に顧客を満足させる商品でないと売れなくなりました。ここから、改めて顧客満足の概念が見直されるようになったのです。顧客満足の概念が発生して以来のプロセスを振り返ってみると、少し前までは顧客満足は考え方として存在していたが、市場が成熟化していなかったため、実践面では企業利益を優先した経営を行ってきた。それでも十分に通用し、経営が成り立っていた。ところが、供給が需要を大きく上回った現在では、顧客満足をタテマエとしてではなく、本当に実践しないと顧客の支持は得られなくなった。「タテマエの時代」から「実践の時代」への転換であり、今後は顧客に満足を提供できる企業だけが企業間競争に勝ち残り、成長することができると言われております。

ここで、CS経営の導入によって輝かしい成果をあげた企業を紹介します。それは、スカンジナビア航空です。

世界の航空業界は、1973年のオイルショッ

クの影響で、その後、大変な不況に見舞われ、赤字経営に陥った。それまで安定した経営を保ってきたスカンジナビア航空といえども例外ではなかった。17年間黒字経営を続けてきたのが、80年には2,000万ドルもの赤字を出す状況に追い込まれた。そこで、再建のため白羽の矢を立て迎え入れたのが、39歳の若き経営者ヤン・カールソンである。彼は以前も他の会社で社長として素晴らしい実績をあげているが、スカンジナビア航空でも見事な経営手腕を発揮し、なんと、わずか1年間で2,000万ドルもの赤字会社を約8,000万ドルの収益をあげる黒字会社にしてしまったのです。なぜ、1年で甦ったのであろうか、その秘密はCS経営の導入にあります。他の航空会社が不況から脱出するために経費を削減したのに対し、スカンジナビア航空はこの方法をとらなかった。顧客の満足の提供に向けて全社員の意識革命を行ない、顧客との様々な接点で全社員が徹底してサービスの向上に努めたのです。又、それまで頻りに遅れていた出発時刻を厳守するようにし、「スカンジナビアは時間に正確である」という評判を取りもどした。さらに、ビジネスマンのために特別クラスを新設するなどした。このようなCSを追求するスカンジナビア航空の努力が顧客の絶大な信頼につながり、再建に成功したのです。詳しくは、ダイヤモンド社刊、ヤン・カールソン著「真実の瞬間」という本が出ていますので、お読み下さい。この本

は、顧客と接触するこの瞬間を社長は真実の瞬間と呼んでおり、顧客と第一線で働く社員との接点が最も大切であり、その「真実の瞬間」に顧客に好印象を持ってもらえるかどうかで、その会社への評価が決まるとしている。最初に接する15秒間が大切である。

わが国でCS経営を導入し、輝かしい成果をあげた企業として、日産自動車を挙げることができる。同社は1980年代に入り業績は低下の一途で不振を極めていた。そこで、再建の期待を担って85年に社長に就任したのが久米豊氏である。久米氏は社長に就任すると「日産の流れを変えよう」と全社員に呼びかけ、社内風土の改革、新しい企業文化の創造に着手したのです。まず、最初に取り組んだのが、企業理念の変更です。紹介しますと、わたくしたちは「お客さまの満足」を第一義として、お客さまを創造し、お客さまを拡げてゆくことにより、さらに豊かな社会の発展に貢献する。とあります。

第1義というのは、仏教の言葉で「一番大切なもの」ということであり、動かしようのない真理という意味だそうです。

車づくりにおいて、同社には昔から「技術の日産」のキャッチフレーズがあり、技術優先の車づくりを長年続けてきた。

ところが、久米氏は技術者の満足よりも顧客の満足を強調し、「いくら技術的に優れている車であっても、お客さまが満足してくれなければ、本当によい車で

あるとはいえない。最終的にはお客さまが満足する車が本当によい車である」と発言し、これまでの車づくりの考え方を大転換するもので、技術者にとって大変な意識改革となったわけであるが、「つくり手が満足する車づくり」から「顧客が満足する車づくり」が始まった。この考え方の大転換によって日産自動車の車づくりが大きく変わり、例のリッターカー「Be-1」を皮切りに、「シーマ」「シルビア」「セフィーロ」など魅力あふれる車を相次いで開発し、ヒットさせた。販売の面でも新車発売の発表をかなり早く行なうなど、従来の販売常識を破る新しい販売方法をとった。これらのことが顧客の信頼につながり、同社の業績はグングン上昇し、再建に成功した。以上のように効果的にCS経営を行なうことによって、これだけの成果をあげることができるのです。

企業の経営の3要素として、昔から「ヒト・モノ・カネ」の3つが挙げられていますが、最近は三要素に情報と満足した顧客がプラスされると思う。

CSを向上させる3つの要素というものが、

①商品——品質が優れていることはもう絶対条件であり、さらにデザイン、カラーなど商品のリフト的価値が重視される時代となっているので、消費者のニーズの変化に十分注意した開発、または商品の仕入れを行なわなければならない。

②販売サービス——顧客は商品を購入す

る場合、どこで買うか、誰から買うかにまでこだわるようになってきているので、快適な店の雰囲気づくりや好感を与える接客に努めなければならない。また、商品を販売したらそれでおしまいというのではなく、販売後のアフターサービスも徹底して行なわなければならない。この販売後のコミュニケーション、対応の良さが、次の販売への大きな決め手となるのです。

③企業イメージ——豊かな時代の進展で企業イメージが大切な要素として浮上りてきている。企業の役割、存在が問われはじめている。このところマスコミでも社会貢献、文化貢献などの言葉がよく目立つようになり、多くの企業が社会貢献活動を行なったり、環境保護運動に参加したりしている。

CSは、全社員のチームワークから生まれる。最初に社員の理解と取り組みがポイントであることは説明しましたが、社内の人間関係づくりにおいて強力な栄養素となるのが「ハウ・レン・ソウ」です。この意味は「報告・連絡・相談」であり、ハウ・レン・ソウの徹底が円満な人間関係をつくります。地方では「ソウ・セイ・ジ」も大切な事と言われますが「ソウ・セイ・ジ」とは、創意工夫、整理整頓、時間管理のことです。社内において円満な人間関係づくりがCSの向上に大切であります。

「当たり前のことを当たり前に行なうことは、なかなかむずかしいものです」私たちはともすれば、新しいことに目がい

きがちですが、やはり大切なのは基本的な「当たり前」のことを、まず正確にきちんと行なうことです。

最後に、ジャスコが取り組んでいるCS活動の方針を紹介させていただきます。

お客さまへの5つの約束

1. 私たちは、いつも清潔な売場と明るい笑顔で、お客さまをお迎えいたします。
2. 私たちは、価値ある商品を豊富に品揃えし、お値打価格で提供いたします。
3. 私たちは、お買い上げいただいた商品について、ご満足いただけない場合はいつでもお取替え、ご返金いたします。
4. 私たちは、お客さまから承ったご意見には、必ずご返事いたします。
5. 私たちは、良き企業市民をめざし、社会貢献活動を積極的に推進いたします。

わが家・色・いろ

西山徳厚会員



♣わが家について

11月11日、花正さんお届けのロータリー結婚40周年の花束でご機嫌の我々と、長男夫婦と孫達、一番末の孫せがれは、生まれて40日目、いつもみんなでワイワイガヤガヤ、家内は会社でも、家でも常勤秘書で私を助けてくれる、感謝。

◆おとうさんへの要望

仕事も忙しいでしょうが、体の為に歩くようにして下さい。

◆一番家族を感じる時

日曜日、家族全員揃って夕食を食べる時。

おとうさんってこんな人

♡おとうさんの好きなところ

よく気がつく。

♡おとうさんの嫌いなところ

自分が良いと思うと効能を申立てて進めてくるが、困る時もある。

♡おとうさんの得意なところ

便利な事を考えて、物を作るのが好き。

♡一番うれしかったこと

10月5日、内孫男の子2番目が誕生しました。大きな声で元気良く泣きます。内孫外孫で6人になり、うれしく思います。

例会案内

三条RC	12月6日例会	卓話 「中国人が語る中国」 周 調査役殿
	12月13日例会	卓話 渡辺勝利会員
	12月20日例会	夫人同伴忘年会 於VIP
三条南RC	12月11日例会	卓話 野島廣一郎会員
	12月18日例会	忘年家族会 PM6:30~ 於おゝの
	12月25日例会	卓話 土田信夫会員
三条北RC	12月12日例会	外部卓話
	12月19日例会	ファミリークリスマスパーティー 於おゝの
	12月26日例会	卓話