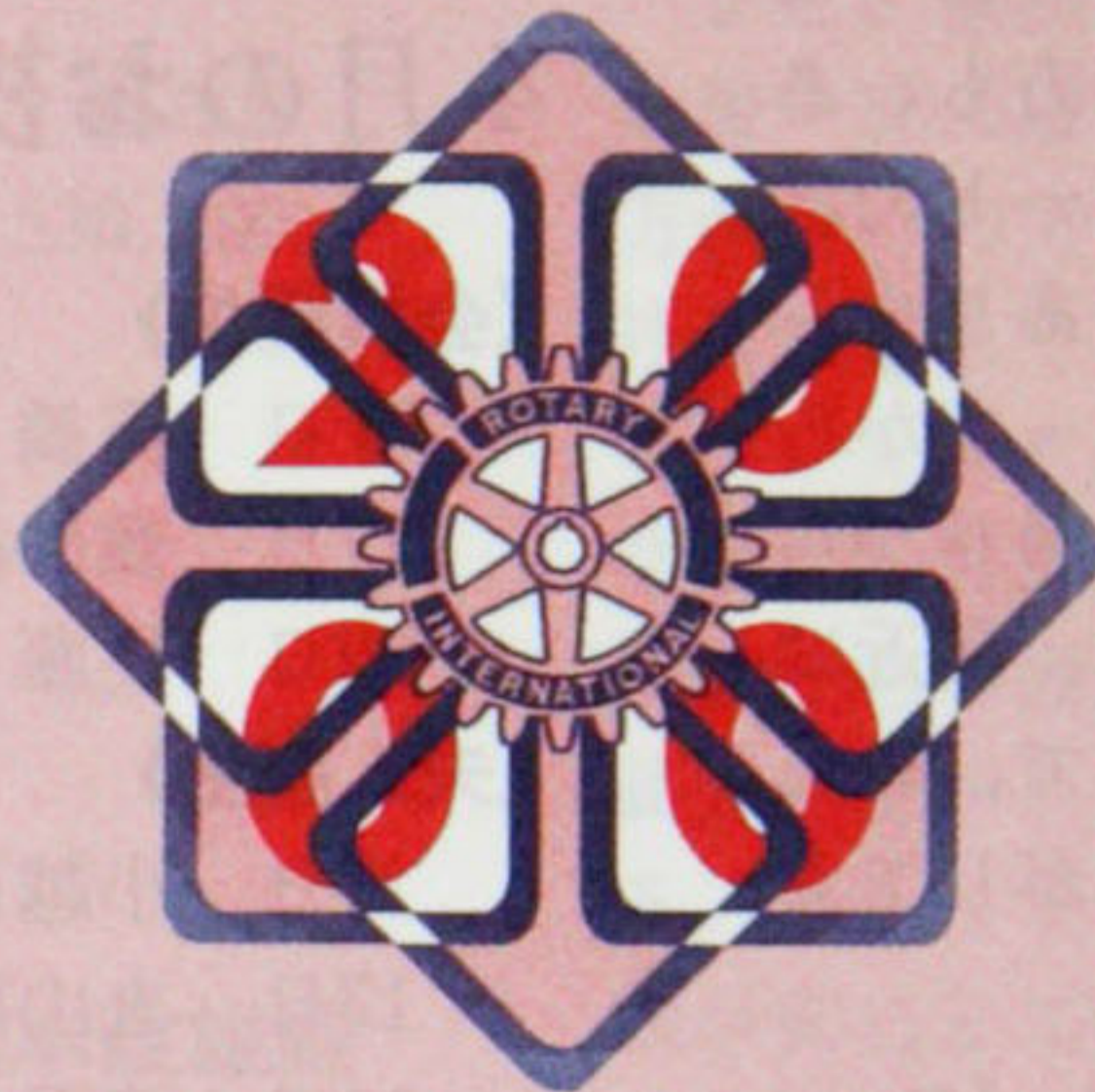


ROTARY 2000:  
ACT WITH  
CONSISTENCY  
CREDIBILITY  
CONTINUITY



ロータリー2000:  
活動は—堅実、  
信望、持続

1999～2000年度 国際ロータリーのテーマ

第2560地区  
ガバナー——高木 貞一郎  
会長——長谷川 有美  
会長エレクト——斎藤 弘文  
副会長——五十嵐 昭一  
幹事——藤田 紘一  
副幹事——丸山 行彦  
S A A——五十嵐 寿一  
副 S A A——荻根沢 隆雄

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	74名中 51名
先々週出席率	87.32%

### ヴィジター

三条北より  
五十嵐 茂さん

### ゲスト

和倉温泉「加賀屋」  
取締役営業部長 鳥本政雄殿

### 先週のメイクアップ

3/21 東京西南へ  
林 光輝さん  
3/27 三条南へ  
榎本 勝さん、樺山 仁さん  
3/28 三条北へ  
小越憲泰さん



## 会長挨拶

### 五十嵐昭一副会長

昨日今日と非常に暖かくようやく春らしくなっていてまいりました。27日は3×9(さんく)=27ということで、サクラの日と名づけられたそうですが、来月に入りますとこちらの方にも、桜が咲く時期になってくると思います。早く暖かくなって春がパッと来てほしいなあと考えております。

いろいろと警察関連の事件が毎日のように報道されていますが、本命よりもそこから派生した問題が出ている現状でございます。つい最近も上越の方のある代議士の秘書が交通違反のもみ消しをやったということで逮捕されたということですが、まあこれも良い事ではないですが、いろいろ考えますと日常茶飯に今まであった事のような気がします。自分はやった事がないですけれども、そういうことはちょくちょく聞きましたので、意外とあったのではないかなあとと思います。ただ、今回の逮捕という件は内部告発があったようですが、

どうも何か政治的な問題やいろいろな事が絡んで事件を複雑にしているのではないかなと思います。

いよいよ3月も終わりですが、1～3月をみますと、全体的には経済が明るさを増してきているような話をしていますが、現実には末端の方に来れば来るほど、むしろもっともって厳しいような感じさえ受けるわけですが、個人の懐の方も、あんまり簡単に財布を開けて使うというムードではないようでございます。つい先日も用がありました繁華街の方へ行ったのですが、店に入ってから帰るまでお客が誰も来ないので、非常に帰りづらいというのがありました。聞いてみると、最近はそのようなのが当たり前みたいだということで、個人消費が狭められているというふうな感じがしております。

この前、竹中平蔵という学者が「ソフトパワー」という本の中で、今までのように軍勢力や経済力というハード的な力でやる時代は終わり、地位や情報などその人が持っている魅力がこれからは勝負の決め手になるし、日本もそういった面をどんどん伸ばしていけば世界の中でも、もっともって大きな地位が得られるのではないかということを書いておりました。最近情報化というIT革命ということが非常によく言われており、情報技術の進歩がめまぐるしいわけですが、つい先日も商工会議所の会合での講師の話ですが、「携帯電話のiモードがはやって、携帯電話でインターネットがいくらでも出来る訳ですが、若い人を見ていると一生懸命携帯電話の画面を眺めています、これは彼らがインターネットで銀行の残高などの情報を眺めているのです。こういった携帯電話を通じてのインターネットの技術については日本が世界でNo.1で、まだまだ伸びていこう。」と書いておられます。そういった伸びていく方向に自分も加担していくことで伸びられるし、いろいろな変化に対応して生きていく事が大事になるのではないかとつくづく思いました。

## 幹事報告

### 藤田紘一幹事

◎糸魚川中央RCより

創立20周年記念式典のご案内がとどいております。

とき 6月4日(日)PM13:00～  
ところ ホテル糸魚川

◎例会変更のお知らせ

三条南RC

4月24日(月)施設見学例会

於老人保健施設「エパーグリーン」

加茂RC

4月13日(木)夜の例会「花見例会」

三条北RC

4月25日(火)夜例会

## 4月のお祝い



### 《会員誕生》

3日 高橋 司さん	25日 中村和彦さん
17日 藤田紘一さん	26日 細井増雄さん
22日 佐藤 武さん	26日 榎本 勝さん

### 《夫人誕生》

11日 小越百合子さん(憲泰)
17日 丸山静江さん(行彦)
19日 滝沢キノさん(富雄)
23日 小出喜美子さん(子恵出)
23日 高森美知子さん(章仁)
24日 捧 ミヨエさん(賢一)
26日 外山総子さん(一郎)

### 《結婚記念》

2日 杉野奎司さん	11日 橘 直樹さん
4日 斎藤 隆さん	22日 松谷昊吉さん
4日 丸山行彦さん	23日 藤田説量さん
4日 成澤敏明さん	26日 川又嘉瑞範さん
5日 渡辺宏策さん	29日 古沢富雄さん
6日 渡辺喜彦さん	29日 日戸平太さん
7日 船越正夫さん	29日 山田富義さん
10日 吉井俊介さん	

## ニコニコBOX



五十嵐昭一さん

さくらの季節になりました。スプリングハズカムです。

藤田紘一さん

鳥本様、卓話ありがとうございます。来年度スマイルボックス委員です。よろしく申し上げます。

捧 賢一さん

コメリのリフォームを須頃のショッピングセンターで開店いたしますので、よろしくお願いたします。

佐藤 武さん

都合に依り早退させていただきます。

福井良英さん

加賀屋鳥本部長様ようこそお越し下さいました。卓話を楽しみにしております。

橘 直樹さん

鳥本本部長ようこそいらっしやいました。卓話よろしく申し上げます。

3月29日分 ￥ 8,000

今年度累計 ￥530,000

## 卓 話

### 「加賀屋のおもてなしの心」

和倉温泉『加賀屋』

取締役営業本部長 鳥本政雄殿



加賀屋は皆様方大変ごひいきを頂いております、どこにあるかと申しますと御存知のように過疎地の能登半島にあります。旅館は和倉で『加賀屋』と『あえの風』を経営し、年間約40万人のお客様にお泊まり頂いております。その他に東京、大阪、名古屋、京都、金沢に和食のレストランチェーンを展開しております。十数店舗を経営致しております。

只今『日本一』と御紹介頂きましたが、業界誌とスポンサーである読売新聞と日本テレビがやっている日本の旅館の人気投票で過去20年間第一位と頑張っております。何が評価されるのかと言いますと、旅館というのは、施設、料理、サービス、環境などいろいろな面があると思いますが、施設面では都会の資本力のあるホテルにはかなわないので、旅館にとってはソフトで、ハイタッチでどう勝負するかになってくると思います。そういう意味では、私どもの持ち味は300名の客室係という女性のサービス(お客様とのふれあい)をどう維持していくかということが旅館の評価につながっていると思います。

では、そのサービスを維持する為には、そのサービスをさせる裏の仕掛けが必要になると思うのですが、私たちはそれを『ハイタッチ』と『ハイテック』と言いますが、例えばいいサービスを提供させるための仕組みを作らなければならない、従来は厨房からお部屋でお食事をして頂くためには、一番遠いところで200m離れた客室まで、また、20階の客室まで25人の社員で運んでいたのを、せっかくの客室係のサービスが料理を運ぶだけで疲れてしまうということで、石川島播磨重工業さんと

7億円をかけて共同開発したコンピューター制御による料理の全館自動配送システムを採用しております。7億円は高いように思いますが、25人でやっていた仕事を今では3人で出来るので、人件費を考えると5年でもとがとれるかなと思います。

また、旅館で一番働いていただきたいのは30歳前後～35.6歳の女性ですが、子供さんのいられる方が多いので、子供さんを安心して預ってあげる社員寮があります。10階建ての2DKが70室あるマンションでそこに親子で入ってもらい、その1、2階が保育園になっていて、保母さんが18名いて子供たちの面倒を見てあげ、その園長先生は校長先生上がりの方で、子供たちの宿題も見てあげる。どうしても親の仕事が夜になるものですから、親が安心して働かれるということによって、ゆとりを持ってサービスが出来ることにつながっていきます。

「良いサービスを提供しろ。」とか、「明るくなれ。」とかと簡単に口で言うだけではダメで、それを支える為のシステム作りが大切だと思います。

もう一つは、3年前に日本のサービス業で第一号としてI.S.O9002を取得しました。今のサービスの水準をどう維持していくかを明確にするために取得しました。今、皆さんI.S.Oの取得をされた方で、自分たちのサービスの品質がいからI.S.Oの取得が出来たと誤解される方が多いのですが、それは間違いで、品質を維持するための仕組みが出来ているかどうかI.S.Oの精神です。サービス業というのはなかなか形として文章に表すことが出来ない部分も多いものですから、それを一度整理してI.S.Oに挑戦しているわけです。今、海外との取引も非常に多くなってきていますが、海外へ行って説明する際には、I.S.Oの取得は効果があると思います。

私どもの業界は、石川県では、片山津は平成3年に180万人のお客様が来ていたのに今年は51万人です。山代は170万人が104万人、輪島は52万人が22万人、和倉温泉は150万人が108万人で対平成3年比で約70%(石川県全体では64%)と、非常に旅館が苦しい状況です。私は、これは景気が悪いからではなくて、お客様の嗜好が変わってきて、その嗜好や行動パターンに温泉旅館が若干合わなくなってきたのではないかと考えています。ただ、サービスをきちんとやっていたら生き残れるとも考えています。和倉温泉が約70%に落ちている中で、私どもが86～87%(対平成3年比)で推移していることは基本を守る事の大切さを感じるところです。

また、社員教育もいろいろやっておりますが、サービスの本質は『正確性』と『ホスピタリティ』

と定義しています。正しくなければサービスにならないわけですが、正しいだけではなく、その裏に人間性やホスピタリティがなければ本当のサービスは成り立ちません。ホスピタリティをどう高めるかはなかなか教育では出来ないの、先程申しましたような、それをするためのハイテックを使った仕組みや制度を作ることが非常に大事なのではないかなと思います。

お客様からのクレームを専門的に分別しますと、パターンとしては3つあります。一つ目は『社員が自分の段取り・ペースをお客様に押し付ける』、二つ目は『社員が一言多いか、一言説明が足りないか』、三つ目は『お客様と私どもの感性の違い』です。これはお客様のニーズが多様化してきた今の時代に一番多いクレームです。私どものようなサービス業はサービスそのものが商品で、例えば1泊2食で三万円をいただくとすればその中の半分はサービスとしての対価だと、私は思っています。サービスが即、流通商品だから、サービスには非常に気を使います。

20年間おかげさまで1位になっているわけですが、決して何もしないで1位になっているわけではなくて、常にその時代、時代に合ったように変えていかなければならないと思っています。『加賀屋』は人的サービスで勝負していますので料金も高いですが、『あえの風』は客室系のサービスを省いたり、朝食はビュッフェスタイルで食べて頂き、その代わり料金はうんと安い、という新たなものを作るということに挑戦しています。私も会社に入って30年になりますが、その時代、時代で『変えるべきもの』と『変えてはならないもの』があると思います。この変えるべきものと変えてはならないものを明確にして、変えるべきものは

大胆に変えていく、変えてはいけないものは、これでダメなら仕方がないという精神で変えないことが大事だと思います。世の中が大分ファジーになってきているいろいろなものの区別がはっきりしなくなって来たり、お客様の嗜好もいろいろになって来っていますが、その中において、自分のサービスを維持していくことに一本の柱を持って、それが正しいかどうかは別として、これだと思ったら突き進み、それでダメなら全面的に変えるくらいの気構えが必要であると思います。

『日本一』というのは営業的には決してプラスではありません。何故ならお客様が「日本一の加賀屋だから。」という気持ちで来ますから、クレームで一番多いのは「思ったほどよくない。」です。これはアメリカのマーケティングでいうところの『お客様に期待を抱かせない』ということから見れば当然です。そういう意味で喜んでばかりいられない状況です。毎年社員を20人ほどづつアメリカのカリフォルニア大学でマーケティングの勉強にやるのですが、そこの先生は、ホンダが何故アメリカで売れたかという、アメリカ人は最初「日本の車なんてたいしたことはないだろう。」と思って買ったので、「思ったより良かった。」という評価につながったと言われました。

『日本一』の利点は社員の採用に関して表れます。「20年間旅館100選の『日本一』で天皇陛下が七回泊まっています。」という大体イメージをつかんでくれて応募してくれます。

今、非常に世の中がハイテックな時代で進んできていますが、こういう時代が進めば進むほど私たちのようなソフトといえますかハイタッチな企業やそれを持ってる分野が生き残れる道もあるのかなあというように考えております。

## 例会案内

三条RC	4月12日例会	夜例会	於 野積「ホテル 飛鳥」
	4月19日例会	卓話	熊倉昌平会員

### メイクアップをどうぞ

三条南RC	4月10日例会	会員卓話
	4月17日例会	会員卓話
三条北RC	4月11日例会	会員卓話
	4月18日例会	会員卓話
加茂RC	4月13日例会	夜の例会「花見例会」
	4月20日例会	クラブ・フォーラム
燕RC	4月13日例会	クラブ・フォーラム
	4月20日例会	クラブ・フォーラム
見附RC	4月13日例会	会員卓話
	4月20日例会	会員卓話