



# 北見ロータリークラブ週報

●創立/1937年9月30日 ●事務所/ナシオビル ☎25-2824 ●例会日/毎週水曜日 ●例会場所/ホテル黒部

HPアドレス <http://www.kitamirc.jp>

第3190回例会・2018年3月7日

2017~2018年度国際ロータリーテーマ

ゲスト卓話

## 空回りのプログラム

「一人ひとりが主役」の工場運営  
～働き方・生き方を共に学ぶ工場～

京セラ(株)北見工場 工場長 桐 孝義 様

## 『ロータリー:変化をもたらす』

R. I. 会長 イアン H.S.ライズリー

### 第3189回例会(2月28日)の記録

**司会** 森本親睦活動副委員長

**ロータリーソング** 四つのテスト

**ビジター** 北見東RC 堀江 篤 様

北見東RC 櫻井 力 様

北見東RC 佐々木 剛 様

**会長挨拶** 舟山会長

平昌オリンピックでLS北見の活躍、北海道勢の活躍があって、大変楽しいテレビ中継を見せて頂いたと思っております。特にLS北見は常呂の本家取りをってしまったなあという感じがしますが、ロコソラーレのロコはどころっ子、常呂の子供達というのが頭にあり、私も銅メダルの後は全国の知り合いから「北見は凄いな」という電話を沢山頂きました。この大きな印象を世界に発信してくれた事のこの後の北見として、どのように頑張らなければいけないかという使命が北見市民の大人達にあるかどうかを真剣に考えていかなければならないのではと思います。

今日で2月が終わり、私自身の任期は2/3が終了という事で、あと1/3の中にIMがあります。それから5月の市民植樹祭の時に「一人1本木を植えよう」というガバナーの事業方針があり、それに乗る形で80周年を記念して全員であじさいの植樹をしましょうという風の一つの事業が80周年の中で残っております。そして80周年記念誌の製作も残っております。1/3の中で急いで仕上げなければならない事も色々ありますので、残り油断無く頑張っていきたいと思っておりますが、皆さんご協力をどうぞよろしくお願い致します。

#### 幹事報告

- 3月7日(水)に理事・役員会を例会前に行います。
- 3月7日(水)の例会終了後に80周年の実行委員会を行います。
- 今週と来週は事務局の濫谷さんがお休みになります。

#### 委員会報告

**IM実行委員会** 下元会員

本日の例会終了後に第3回のIM実行委員会を行います。

**親睦活動委員会** 森本副委員長

本日18時30分より北見RCゴルフ同好会の納会を瀋陽飯店にて行います。

#### ニコニコBOX

永田会員～ロコソラーレ北見、銅メダルを獲りました。

6年かかって目的を果たすことが出来ました。皆様に御礼申し上げます。

#### プログラム

ゲスト卓話 「お客様の声に学ぶ」

イオン北海道(株)イオン北見店 店長 淡路 基起 様

今回のテーマは「お申し出」という形です。一般的にはクレームという言い方をしますが、当社では「お申し出」という言い方をしております。お申し出の中で一番多

今こそ行動を！一クラブが元気になるために 地区が元気であるために そして私達の未来の為に



いのが鮮度不良、その次に値段が違う、そして接客対応の悪さとなりますが、本日は事例を基にお話致します。

お申し出に対する流れですが、お申し出があって、一次対応、二次対応、そして最終的にこの教訓をどう生かすか、という形になります。

小売業とはどんな労働なのか。時には肉体労働でもあります。とは言え考える事もあるので頭脳労働なのかと。更には感情労働でもあるのかなと思います。このような感情労働がある事で、前向きに見ると改善や進化、成長があるのではとも思います。

それでは、これから5つのケースを紹介したいと思います。これは横浜のダイエーの店舗での話になりますが、該当のお客様が女性で30代で後に分かって看護師、もう一人が70代男性という事で、この二人は夫婦でした。お申し出内容は、いきなり電話があって、36看板がいきなり倒れてきて70代の男性の足に当たったという話で、その場にいた従業員がタバコを吸って笑っていて助けにも来ない。その従業員を連れて謝りに来い、という一方的な電話がありました。直ぐに取った行動として、まずは看板を除けに行きました。防犯カメラで状況を見たかったのですが、入口にはカメラは無く状況が分からない。聞き込みをしたら、その従業員は三井銀行の方だったという事が分かりました。この行員の方に聞きましたら、倒れたが結構距離があったので当たったようには見えなかったという話で、その場で笑った覚えも無いという事ははっきりとおっしゃっておりました。とにかく、一次対応という事で、私と行員の方でお客様宅に訪れてお詫びをしました。この30代の女性の主張としては、なぜニヤニヤしたのかという事を30分間も言い続けられました。ひたすらお詫びするだけでした。その場はそれで終わり、翌日本社に確認しましたら、お詫びをしているのだから対応としては問題無いだろう、もし当たっているのであればお体の調子が悪くなるかもしれないので確認をするように言われました。そうしましたら、また翌日電話がかかってきて、女性はかなりヒステリックで2時間程捲くし立てられて、「病院に行ったら骨折している。どうしてくれるのか。そして行員の態度が許せない」としつこく言われました。我々も分からないので、許可を取り病院に確認に行きました。医師に確認しましたら、確かに足の小指を骨折しているようだ。但しこの70代の方は年の割にはヨボヨボしていて、歩いていても折れるような感じだと言われました。そしてその夜にもう一回お客様に電話をして、今回治療費を見させて頂くという話をしたのですが、高齢だという事で医療費は殆どかからないという事で、悪く言うところではお金を取れないという形だったと思います。そこで行員の態度を再度言い続けられました。その後も2ヶ月間、お客様のところへ行ったり、電話がかかってきたりという形で、堂々巡りという形になりました。最終的には、何とか示談に持ち込みました。この事例からの教訓は何かと言いますと、本当に当たったかどうかの確認が無かったのと言いなりになってしまった、という事です。これが楯にされてずっと治まらなかったという形です。当然風の吹く中で看板を置かないのが当たり前で、店内に置いて足に重石をつける事。また防犯カメラが無かったという事で、カメラを取り付ける。これも一つの教訓だと思います。

—その後、四つのケースをご紹介頂きました—

一番のポイントとして、お客様の立場で物事を絶えず考える事がやはり出来ていないという事です。大事な事は一次対応で、毅然とした態度も大事だし、焦らない事、正確に対応する事、そしてスキルも大事です。小売業は売り手優先の文化が蔓延っていてお客様をあまり見ていない、逆に色々指摘されてから分かるという傾向が結構強いです。イオンのお申し出の対応として、やはり対応のスピード、スキル、そして最小限に抑えるという事が大事かと思っております。我々の使命として快適で楽しい空間をお客様にご提供するという事を絶えず考え続ける事だと考える次第です。

#### 出席報告 高野出席委員長

出席報告	例会日	会員総数	出席免除	総出席計算数	例会出席免除者	事前メークアップ	事後メークアップ	確定計算出席数	出席率
計 算 式		A	B	C	D	E	F	C+E+F	$\frac{C+E+F}{A-B+D \times 100}$
確定	2 / 7	58	7	43	5	1	2	46	82.143%
確定	2 / 14	57	7	40	4	3	0	43	79.630%
本日	2 / 28	57	7	41	4	2	—	43	79.630%

#### 【次回3月14日】 ゲスト卓話「ローターアクト活動報告」

北見ローターアクトクラブ 会長 四十物 逸 様ほか

**編集後記** 寒さもおちつき、ようやくと春に近づいていきます。気持ち的に陽気になります。(N.N)

#### ロータリーの創始者

1905年2月23日、米国イリノイ州シカゴにおいて、青年弁護士、ポール・ハリスがロータリーを創始しました。その日ポール・ハリスは、シルベスター・シール、ガスター・バス・ローア、ハイラム・ショーレーと、ノースディアンボン街127のユニティ・ビルディング内711号室のローアの事務所で会合を開きました。

2017~2018年度 北見R.C.活動方針

## 楽しく学び、楽しく実践しよう

2017~2018年度 北見R.C

●会長/舟山秀太郎

●幹事/岡村 金司

●週報編集/長屋 憲明