



上野公園の桜(庄原市)

会報



庄原ロータリークラブ

SHOBARA ROTARY CLUB

2012~2013年度

- 例会 会/火曜日 12:30 庄原グランドホテル
/夜間例会 19:00 庄原グランドホテル
- 事務局/727-0013 庄原市西本町2-18-8 302号
TEL.0824-72-5500 FAX.0824-72-5500
E-mail:s-rotary@alto.ocn.ne.jp
- 会長/滝川 聖治 ●幹事/田邊 良三

2012年7月10日例会記録

2号 (852)

- 2012年7月17日のプログラム
- 次回のプログラム

委員会活動方針発表・雑誌会報委員会
委員会活動方針発表

会長挨拶 滝川会長 顧客第一主義、顧客満足とは、



- ・ 皆さん今晚は。今回は「顧客第一主義」についてお話いたします。
- ・ この言葉は日本経営品質賞で使用されたのが最初と思います。
- ・ 日本経営品質賞というのは10年以上も前に設立され、今まで日本の様々な会社でトライされていますが、要するに、TQC という手法を利用し会社の経営の質を著しく向上した会社に贈られる賞の事です。
- ・ ここでは会社の経営の品質向上の根幹として「顧客第一主義」つまり「顧客満足度」を取り上げて、これを高める事を主眼としています。
- ・ この「顧客満足」は一方ではロータリーの職業奉仕に通じる概念、つまりロータリー独特の倫理観である「4つのテスト」(真実、公平、好意と友情、ためになる)に非常に類似しています。
- ・ この日本経営品質賞の元はアメリカから来ているので、ひょっとしたら「顧客第一主義」はロータリーの「4つのテスト」を真似ているかも知れません。
- ・ 一方、日本でも二宮尊徳は「道德経済一元論」のなかで「道德を忘れた経済は罪悪である」と喝破していますし、近江商人の「三方よし」では「売り手よし、買い手よし、世間よし」と商人の道を論じています。従って、この「顧客満足」に関しては、こういった日本の伝統的な実業倫理の思想的な特徴とも類似していると思います。
- ・ しかしこの「顧客満足」を社員に浸透させこれを実践するのは非常に難しいことです。つまり顧客の立場になって考える事が難しいのです。又どういった顧客層を対象とするかと言った問題もあります。
- ・ 1つ笑い話をしますと、ある看護婦が眠り薬を注射する時間が来たので、わざわざ寝ている患者を起こして眠りクスリをマニュアルとおりに注射したそうです。果たして顧客満足と言えるのでしょうか？起こす必要は無いと思うのですが？
- ・ この顧客満足を上手に実践されている例としては町の商店街の魚屋さんとか八百屋さんであります。
- ・ なぜならば彼らは常連客をもっており、無論顧客それぞれの名前を知っていて、彼らが何を好むか、またいつそれを食べたかを熟知しており、その上で今日はこの魚が良いとかこの野菜が最適とか進言できるからです。勿論お客様は大満足です。
- ・ 又ある千葉県のゴルフ場では、このゴルフ場は日本経営品質賞を取得していますが、お客様の昼食時の会話からお客様の不満材料をとりあげすぐに改善しているそうです。
- ・ 最近マスコミで結構「顧客第一主義」とか「顧客満足度」の言葉が出て参りますので参考までに取り上げました。
- ・ 以上で会長の時間を終わります。ありがとうございました。

奉仕を通じて平和を

2012~2013年度RI会長

田中作次

幹事報告

1. 国際ソロプチミスと庄原より、会長交代のご案内
2. 高原の家七塚より、奉仕活動についてのお礼状
3. 社会を明るくする運動庄原市推進委員会より、第62回“社会を明るくする運動庄原市推進大会”開催のご案内

出席報告

会員数 36名 出席者 25名 MU 8名
欠席者 3名 出席率 91.66%

スマイル報告

- 市川会員・・・昨日は暑い中高原の家七塚の草刈お世話になりました。
- 内田会員・・・36,000円也のオーダー枕を買って初めて使って次の日寝違えて首が回らなくなって今でも痛いです。
お金が無いせいかもしれません。
- 木原会員・・・入会3年を経過しました。皆様からのご指導でここまでこれました。
- 住田会員・・・製作中のイス兼おもちゃ箱完成！ダグテール仕様の本物志向、孫の力は偉大です。
- 山口会員・・・フラワー通りの草刈、高原の家キャンプ場の草刈ご苦労様でした。本当にありがとうございました。
- 渡辺会員・・・カープ5連勝！今夜も頑張っています。

■社会奉仕委員会

山口委員長

7月5日(木)フラワー通り花壇の整備作業、7月9日(月)高原の家七塚キャンプ場の整備作業では本当にお世話になりました。ありがとうございました。

■広報委員会

椿委員長

7月5日(木)フラワー通り花壇の整備作業の様子を、雨の中、森下支局長さんに長時間にわたり取材して頂き、先日の中国新聞に掲載していただきました。

また、今回の整備作業には庄原市観光協会からも参加頂きました。その観光協会の方たちがロータリーの奉仕活動に感銘を受け、花壇を管理する各団体に報告の文書と、皆なで花壇の美化活動をしましょうと指導の文書をおくってくれました。フラワー通りは今後ますますきれいになるのではないかと楽しみにしています。ご協力頂きました皆様大変ありがとうございました。

■プログラム

委員会活動方針発表

◇SAA

市川SAA

1. クラブ例会会場の設営
会員の交流が活発となるよう席順に配慮します。
2. 例会は秩序正しくロータリアンに相応しい服装とバッジの着用をする。
3. 庄原ロータリークラブ入会月のお祝いをします。
4. 多くの会員から沢山のスマイルをいただけるように働きかけます。
スマイル報告用紙を事前に配布しますので、良い出来事がありましたら職場やご家庭などでご記入下さい。

◇会員増強委員会

竹田委員長

1. 会員純増目標2名とします。
2. 新会員をクラブに入会させた会員に表彰状と記念品を贈ります。
3. 推奨会員情報を収集するためにチームグループを作ります。

奉仕を通じて平和を

2012~2013年度RI会長

田中作次

◇健康サポート委員会

児玉委員長

1. 会員の健康増進を図る。
2. 最新の医療情報や医療制度について情報提供します。

◇職業奉仕委員会

赤木委員長

1. 積極的に小中高校に出前授業（学校へ出向き、特別講師として授業をする）、職場体験学習を受け入れる。
2. 「四つのテスト」を唱和する。
3. 職場例会を多く実施し、会社の倫理観を学ぶ。
4. 会員卓話を実施する。
5. 職業努力されていて、地域にも貢献されているという方を、職業表する。

◇新世代奉仕委員会

伊藤慎二会員

1. 第9回中学生による英語スピーチ大会の開催
2. 青少年交換委員会との連携
3. ローターアクトについての勉強会への参加
4. 庄原子どもミュージカルへの支援
5. 中学生職場体験学習への協力
6. 菊池レイコさんによる保育所コンサートの紹介や仲介の支援

◇ロータリー財団委員会

足立委員長

1. 各種寄付目標達成活動の展開 年間寄付 120ドル/人以上
2. 地区財団活動資金（DDF）の活用推進
3. ベネファクター（恒久基金）増員推進
4. ローターカード加入促進
5. ローター日本財団を通じての東日本大震災復興義捐金協力
6. 未来の夢計画移行前年度の体制づくりと円滑移行の為の諸行事の推進

フラワー通り花壇の整備作業 (2012. 7. 5)



高原の家七塚キャンプ場整備作業 (2012. 7. 9)



