



Nagai Rotary Club



長井ロータリークラブ



Weekly report

長井ロータリークラブ会長	尾形 和夫	第2800地区ガバナー	新関 彌一郎
長井ロータリークラブ幹事	遠藤 伴明	第6ブロックガバナー補佐	横澤 寿彦
パストガバナー	渡部 保太郎		
例会日	毎週火曜日 12:15~13:15	例会場	タスパークホテル Tel.0238-88-1833
事務局	長井商工会議所内 Tel.0238-83-2047	会報委員	長澤修司・齋藤圭央・小野浩二

URL: <http://www.nagai-rc.jp>E-mail: info@nagai-rc.jp

四つのテスト 1 真実かどうか 2 みんなに公平か 3 好意と友情を深めるか 4 みんなのためになるかどうか

平成26年4月15日(火曜日) 第2,565回

会員卓話

【月間テーマ】 ロータリー雑誌月刊 <例会報告 NO.37>

広報・ICO委員会 栗田 正彦 委員長

☆会長挨拶 (尾形 和夫)



皆さん、こんにちは

最近、暖かく春の陽気となり、山形では桜が咲き始めたということで、こちらの方も来週には満開になると思われま

す。今日は、「クレーム処理」についてお話しします。

商売をするうえで、必ず起こりえるのがクレームです。

ただし、クレームに対して誠実に応じれば、会社に対する信用力が増し、「お客」が「顧客」に変わる可能性が出てきます。「お客」とは自分で商品を買う人のことで、一方「顧客」とは他人にも商品を勧めてくれる人のことです。

クレームを真摯に解決し、信頼を得て顧客を増やせば、顧客が顧客を呼んで安定経営につながります。クレームを受けた際、トップが実行すべき最大の仕事は、その内容がどの程度、深刻なレベルかを判別することで、お客様への損害が大きいものほど素早く手を打たなければなりません。非常に深刻なクレーム(危機)に対応する場合、守るべきキーププロセスがあります。

その対応策として、① 顧客優先 ② 速やかな情報開示 ③ スピード対応 ④ 再発防止及びビジネスの再構築等が挙げられます。クレームが起きたら、誠意を持って対処する。そうすれば会社はきっとよくなると思います。

これまでは、クレームが発生した場合の対処法について、お話をしてきましたが、本来我々がのすべきことは、クレームの対応ではなく、クレームを出さないようにすることが一番大事なことです。そのために、各社其々がその会社に見合った作業手順、規則等々を作成し、従業員全員に周知しているのが実情だと思います。従って、決められたことを、決められたとおりに守ってさえいれば、重大な事故、クレームには至らないと思っています。

よって我々経営者は、決め事を決められたとおりに、行なえるよう努力していくことが、一番大事なことだと思います。

今月の月間テーマは、「ロータリー雑誌月間」となっております。

今日は、広報・ICO委員会の栗田正彦委員長によります会員卓話を予定しておりますので、宜しくお願ひします。以上で、会長挨拶といたします。

☆委員会報告

財団委員会より

3/31 までに報告(垂れ幕、白鷹西中)を地区に無事報告できました。

街路灯の申請を3/31 までに本部へ提出できました。4月に審査を行い、5月に申請許可及び金額が決定される予定です。許可がおりましたらすぐの実施し、報告し次年度の活動に向けていきたいと思ひます。

プログラム委員会より

5月のプログラムについて

☆幹事報告

ありません

☆次年度ガバナー補佐 南陽 RC 高梨氏



☆会員卓話

広報・ICO 委員会 栗田 正彦 委員長



長井ロータリークラブ定款より

広報・ICO 委員会とは

雑誌広報は、ロータリーの友及び RI や地区から発行される刊行物に対する読者の関心を喚起し、雑誌月刊行事を主催（本日本お配りしたロータリーの友を会員に読んでいただくお手伝いをするなど）し、クラブの例会プログラムにおいて毎月これら刊行物の簡単な紹介を行い、新会員の情報源として刊行物を利用することを奨め、ロータリーに関心をもつ人や図書館、病院、学校その他の公共の施設に雑誌を寄贈（最近は行っていないと思ひ反省しています）し、ニュース資料や写真を投稿し、その他あらゆる方法によって雑誌を有効に利用するように努める。

また、会員に「ロータリーの友」への投稿を奨励する。

ICO は、インターネットを介しての情報の収集・発信を心がけ、クラブ事務の IT 化の確進、クラブホームページの作成・管理に努め、会員相互の情報交換や連絡の主たる通信手段とするよう会員支援に努める。

当クラブの HP を見えていますか？ 2/3 くらい見えていますね。

入会して 2 年目に幹事をやらせていただいた時に IM を主催しまして、その時に長井が遅れているということで、HP を立ち上げようと動きました。

お金がなかったので、横澤会員から部品を購入し組立て、DCS の菅会員のご厚意により HP を立ち上げることができました。

現在の HP の表紙は変わっていませんが、会報委員が毎週 DCS へお願いして会報を毎週 HP にアップしています。

冊子の紹介

一目でわかる本物のロータリアン

本物のロータリアンを考えるきっかけ

学生が将来医師として地域住民の期待に沿って活躍できるかどうか一目で予測できます。予測できるのは唯一「挨拶ができるかどうか」です。卒業後の彼らを見守ってきましたが、在学時代に挨拶ができる学生は卒業後も地域社会でちゃんと頑張っております。

ロータリーの友の紹介

P13 「友」電子版をご存知ですか？ ログイン ID/PW は事務局まで

P16 元気な笑顔のために 将来のために何を・・・
ロータリー事業の核

P33 ガバナーノミニョー デジグネート

仙台にピチャイラタク氏が訪問された時にお会いした際ラタクさんの後ろに白い光（後光）が見えた。

☆今後の例会予定

4 月

22 日 振替休会

23 日（水） 長井中央 RC 合同観桜会
はぎ苑新館 PM6:15

29 日 休日により休会

5 月

6 日 祝日につき休会

13 日 ゲスト卓話

洞松寺 小野 卓也 住職

20 日 ゲスト卓話

日本アルティマネットワーク(株) 黒澤 栄社長

27 日 会員卓話

会長エレクト 前田 昌信会員

<早退届>

・瀬尾 雅広 会員

<ニコニコ BOX>

・尾形 和夫 会長

次年度ガバナー補佐を歓迎して

・遠藤 伴明 幹事

次年度ガバナー補佐を歓迎して

・瀬尾 雅広 会員

ロータリーでの研修で師匠の卓話なのに早退してすみません。

・伊藤 克也 会員

諸先輩方のご協力により今年度の報告と次年度の申請を地区から許可いただきました。

・次年度ガバナー補佐 南陽 RC 高梨氏

<在籍年数表彰>

・手塚 典雄 会員 10 年

・前田 昌信 会員 10 年

・尾形 和夫 会長 7 年

・那須 正 会員 5 年

・高橋 勇喜知 会員 5 年

・佐藤 仁 会員 3 年

・小山内 透 会員 2 年