

ロータリーに輝きを

山形南ロータリークラブ会報

ROTARY INTERNATIONAL DISTRICT 2800

RI会長：ゲイリーC.K.ホアン 2800地区ガバナー：池田 徳博 ガバナー補佐：大久保 章宏
会長：布施 富将 幹事：寺崎 利彦 会報委員会 委員長：浅野 裕幸
委員：金田 亮一 茨木 寛司 土屋 瞬 佐藤 直人

第2078回例会

2015-4/7(火) 天気(くもり)

□例会場：ホテルキャッスル
□点 鐘：PM12:30 布施 富将 会長

□司会進行(SAA)：伊藤 誠君
□ロータリーソング：「国歌」「四つのテスト」

会長挨拶



皆さんこんにちは。月日の経つのは早いもので、4月も第2週目に入りました。

4月は出会いの季節ともいわれ、入園式、入学式、入社式など新しい世界で新しい仲間との出会いが数多い季節です。

昨日、山形大学も入学式が行われました。その席で山形大学学長様のご挨拶をお聞きしていたところ、新入学生にむけて「あなたたちはこの山形大学で何を学び、何を感じ、誰と出会うかによって今後の人生を決定づけることとなります」というお話があり、なるほどと思いついておりました。

ロータリークラブの今年度も残すところ3ヵ月を切つて

まいりまして、私も会員増強をもっと頑張らなくてはと思いい、先日とあるかたを訪問して参りました。そのかたは以前、当クラブにも在籍していたこともあり、またほかの会員からもお誘いがあったようで、奥様にはまだ内緒のようですが入会に向け前向きに考えていただいております。もうお一人、女性の方を以前からお誘いしております。今後もお誘いを続けてぜひご入会していただきたいと思っております。入会した後もロータリーについて勉強しなければなりませんので、皆様と新会員のコミュニケーションも深めながら、ご指導できればと考えておりますので、どなたか入会するかたがいらっしゃいましたら是非ご紹介していただければと思います。どこまでもご挨拶に何う所存です。



幹事報告 寺崎 利彦 幹事

1. 4/28の観桜会が4/30、18:30~つるやホテルに日程が変更となります。
2. 本日例会終了後に理事会を開催します。理事の方はよろしくお願いたします。
3. 4月のロータリーレートは118円です。

委員会報告

ロータリー情報小委員長 武田寿美男 君

3/24にファイヤーサイドミーティングを開催いたしました。15名の方が参加し、全員から一言づつご意見、ご感想をいただき大変有意義に行われました。

親睦活動委員長 阿部 浩一 君

4月の会員誕生日は、佐藤直人君、齋藤伸治君、寺崎利彦君、川合賢助君、佐々木吉嗣君、神崎祐子君、金子靖二君の7名の皆さんです。



ニコニコBOX 神崎 祐子 君

- 武田寿美男君 ファイヤーサイドミーティングへのご参加ありがとうございます。
- 金子 靖二君 誕生日ありがとうございました。
- 寺崎 利彦君 誕生日ありがとうございました。
- 佐々木吉嗣君 誕生日ありがとうございました。
- 佐藤 直人君 誕生日ありがとうございました。
- 齋藤 伸治君 誕生日ありがとうございました。
- 金森 正耕君 4/12「健康と長寿のための予防医学」の講演、鈴木先生よろしくお願いたします。
- 鈴木 利明君 4/26にも大沼アパートにて講演を行いますのでよろしくお願いたします。
- 川合 賢助君 誕生日ありがとうございました。
- 神崎 祐子君 誕生日ありがとうございました。

本日の一言

4月のテーマ
新年度の意気込みを教えてください

「只今禁煙中」ではなく「え？たばこ？吸いませんが？」とびっくりした顔で言いたいです。

神崎 祐子君

例会場/ホテルキャッスル 例会日/毎週火曜日 12:30 ~ 13:30

事務所/山形市十日町1-1-26 歌懸稲荷神社 社務所ビル 2F TEL.023-632-7777 FAX.023-624-5200



佐藤 学君

1. 店質を考えた営業（支店の特徴を活かす）

店舗数の増減を見てみると平成24年以降宮城県内店舗プラス3で14店舗。山形市内店舗マイナス2で10店舗。鶴岡市内店舗マイナス1で14店舗となっている。

今春、定年等で退職者20～30名、新規採用者60名ということで30～40名増を早期戦力化しなければならない。

立地においては、周辺事業所に訴求の店又は周辺住宅地に訴求の店に分けられ、強みを発揮する人材育成が不可欠である。当店（県庁前支店）は、公共ならびに外郭団体、一部事務組合等の取引深化を考えた人材育成が大事である。

2. 店舗や人員の減少を質の改善で補う努力

・顧客満足度の向上

他業態で感じた満足と同様の満足を求められる時代でそれに応えていく必要性和重要性が求められている。ノーと言わ

ないホテルや百貨店のコンシェルジュ。お待たせしないコンビニやスーパーのレジ。すべてが強力な競争相手である。

・クレームと共に大事な社内満足

顧客から寄せられるクレームを改善に活かしていく重要性は言うまでもない。社内に満足を溢れさせる努力がないと、顧客に満足を提供する喜びにつながらない。

30代後半に外向経験した(株)クレディセゾンのことですが、毎月テーマを決めてクレディのことを教えてもらい、銀行に帰り外向報告会で経営に話した。自動審査の論理、パートの離職率が低い人事制度、女性登用、マーケティング戦略など大変影響を受けました。最も強い印象を受けたのは、社内顧客満足の職場風土そのものだった。

今、店舗や人員の減少を質の改善で補う努力を考えると、原点に変えること、かつて(株)クレディセゾンが教えてくれた社内に満足を溢れさせる努力がないと、顧客に満足を提供する喜びにつながらないという教えが甦ってくる。

3. 本の紹介

ありえない判断

フォーチュン誌が選んだ史上最高の経営判断

バーン・ハーニッシュ、フォーチュン編集部著作

阪急コミュニケーションズ刊行



栗嶋 学君

ドコモCS東北山形支店の栗嶋でございます。

本日は、平成7年に入社してからの20年間を簡単に振り返らせていただければと思います。簡単に申し上げますと、最初の5～6年はとっても良い時期でした。

入社後、3年ほどの間に、当時の社長の判断で、携帯電話の初期代金をどんどん下げたため、入社した頃、数百万人だったお客様が5年後には、約3000万人まで増えました。

また、この間に基本使用料や通話料金の値下げやiモードサービスを開始したことなどにより、お客様1人あたりのご利用量も大きく伸びることとなり、売上、利益ともに大幅に拡大いたしました。結果として、平成10年に上場した株式も大きく値上がりするなど、会社が大きく成長した時期でした。その後は競争環境が激化していった15年です。最初の試練は、カメラ機能付き携帯電話の発売に出遅れたことです。

次の試練は、平成18年のソフトバンクの業界参入です。同じ年の10月に電話会社を変更しても、電話番号が変わらない。と

いう制度が始まりまして、これにあわせ、料金競争を仕掛けて来ました。その後、au、ソフトバンクと三つ巴で激しい競争をした結果、会社に入って以来、初めてお客様が減る。という経験もしました。

更なる試練は、平成20年のソフトバンクによるAppleのiPhoneの発売です。ガラケー中心だった携帯電話の世の中が大きく変わった瞬間でした。弊社がiPhoneの取り扱いを開始したのは、5年後の平成25年からです。競争環境の厳しさが増していった5年間でした。

平成25年に弊社がiPhoneを取り扱ったことで、電話会社3社は、料金はほぼ同じ、エリアはほぼ一緒（本当はドコモが一番広いです！）電話機も同じという環境になったため、お客様に電話会社を変更していただくために高額なキャッシュバック競争を行ったのが、昨年1～3月のことです。この頃は、本当に行くところまで行った感がありました。

そして、このままでは、本当に不健全な販売になるということで、高額なキャッシュバックをやめ、新しい料金プランを導入し、既にご利用いただいているお客様への還元を始めたのが、昨年の6月のことです。

au、ソフトバンクと三つ巴の競争は、現在も続いておりますし、今後も続くと思いますが、携帯電話のご利用にあたっては、弊社がau、ソフトバンクに劣っているところはありません。ぜひNTTドコモを引き続き、よろしくご申し上げます。以上ありがとうございました。

○本日出席・前回修正出席

	会員総数	出席義務会員数	出席会員数	出席率
本日	53名		36名	
前回修正	53名	48名	48名	100.0%
他クラブで メイクアップ された会員	(山形西) 神崎 祐子 (山形東) 山田 和彦 (山形南) 武田 和夫 (山形北) 大久保章宏	土屋 瞬 鈴木 政康	土田 貴英 武田 和夫	宮舘 順治

※本日の結果は2週間後に報告

※修正は2週間前の結果報告

出席会員数÷算出会員数=出席率

算出会員数とは？

出席義務会員+メイク免除会員の出席者

出席会員数とは？

出席義務会員の出席者+メイク免除会員の出席者+メイク会員