



愛知長久手ロータリークラブ

2019-20

WEEKLY



例会日=毎週火曜日 PM12:30 例会場=トヨタ博物館「小ホール」
 会長 中川清子 幹事 伊藤 真 会報 奥野悦弥
 Email: a.nagakuterc@aurora.ocn.ne.jp

事務局 TEL:0561-64-5446
 FAX:0561-64-5459



ロータリーは世界をつなぐ



本日 第 755 回 2019 年 8 月 20 日(火曜日)747 号

<本日のプログラム> Today's Program

- ◇ 点 鐘
- ◇ ロータリーソング



歓迎 ガバナー補佐訪問

前回 第 754 回例会 2019 年 8 月 6 日(火曜日)記録

<出席報告>

員 総 数 17 名

出 席 者 13 名

出 席 率 76.47%

前々回補正出席率

82.35%

<会長挨拶>



愛知長久手ロータリークラブ

会長 中川 清子

毎日 35℃ の猛暑が続いている所へ、台風 8 号が九州方面へ近づいています。

暑い中、ご出席ご苦労様です。

本日は、卓話の時間の講師として、私の長年の友人である、松原千恵子さんをお招きしましたので、後程又御紹介させていただきます。

さて、先日、今日の weekly にも載っていますが、今年度の会長・幹事の表敬訪問、という事で、長久手市役所へ伺い、市長と面談して参りました。以前は、先輩方と市長との交流があったようですが、この所少し間遠になっていたのが、7月からの“新・会長幹事”として、本年度の「クラブ計画書」を1冊持って、御挨拶に行参りました。吉田一平市長は、見かけがちょっと怖いような印象でしたが、とてもリラックスして、ニコニコとお話しされて、自分の理論を述べられました。長久手をとても愛してみえて、卓上の市全体の地図を指さしながら、「市が管理して色々な施設を作るのではなく、住民の力で自然に盛り上がり、苦しみながらやるのを、少し距離をとって、見ているやり方をあえてしている。時間はかかるが、近所の連帯も生まれる。」とお話しされました。福祉の仕事を本業とされているだけに、老人・子供への優しい気持ちを持たれていて、幹事の伊藤真さんを紹介しがてら、彼が今、実際にフリースクールの子供達のサポートをしていると話すと、嬉しそうに“ふんふん”とうなずいてみえて、真さんが優しい声で熱弁をふるうのを共感なさっているようで、“なんか二人は似ているナー!!”なんて感じてしまいました。帰り際には市長の着ているオレンジのベストを二人に下さり、犬の散歩の時にでも着て歩いて下さい、などと笑って言われました。

お姉さんの吉田和子さんが当ロータリーに在籍していらして、今も親しくしている、と言うと、年齢が離れていて、余り話す機会がないが…と言いつつ親しみを覚えて下さったようでした。もっと長久手 RC と市との協力関係を強化し、何か私共で出来ることがあれば、お手伝いさせて下さい、と伝えてきました。

【祝福】



神谷恵理さん 8/10

富田盛義さん 8/28

【青少年交換留学生】

山田 空君

留学先ノルウェー

■ニコボックス委員会■

- ・猛暑の中御苦勞様です。本日は私の長年の友人をお連れし、「発展する会社のおもてなし」を話して頂きます。水野恵子様ようこそお越し下さいました。ごゆっくりお過ごし下さい。 中川清子
- ・本日もどうぞ宜しくお願いします。 伊藤 真
- ・本日もよろしく。 富田盛義
- ・松原様、水野様お暑い中お越し下さり有り難うございます。楽しんでいって下さい。 丹羽司一
- ・松原様ようこそ。卓話よろしくお祈いします。水野様ようこそ。 伊藤広治
- ・松原様、水野様ようこそおいで下さいました。 日野典子
- ・水野恵子様ようこそ。これからは仲間になって仲良くしましょうネ。松原様卓話楽しみにしています。 大島昭夫
- ・暑い中皆様お身体に気をつけて下さい！青少年交換留学生山田空が皆さまの応援のおかげで8月14日ノルウェーへの出発が決まりました。 山田文明
- ・松原千恵子様、水野恵子様ようこそお越し頂きました。本日も宜しく御願い致します。 青山和成
- ・神谷さん、富田さん誕生日おめでとございます。 奥野悦弥
- ・松栄通信水野様ようこそお越しいただきました。松原千恵子様卓話楽しみにしております。宜しくお祈いいたします。 神谷恵理
- ・本日はゲストを連れてこさせて頂きました。宜しくお祈い致します。 大月涼子
- ・毎日暑いですネ～夏バテしないように元気に頑張りましょう!! 近藤鋭雄
- ・夏全開。台風10号の進路が心配です。

<幹事報告>

- ① 本日例会終了後第2回理事役員会がございます。理事役員の方は例会終了後お集まりください。
- ② 次週例会8/13(火)は休会となります。次回例会は8/20(火)ガバナー補佐訪問になります。例会終了後ガバナー補佐との委員会事業計画方針発表がございますので、各委員会の委員長はよろしくお祈いいたします。尚、当日はクラブ計画書をお忘れないようお願いいたします。当日は13:30-15:00の予定となっております。報告の順番はクラブ計画書の記載順になりますので、ご予約のある方は、先に発表をお願いいたします。その際は事前に幹事までご連絡をお願いいたします。
- ③ 2019-20年度上期会費7月末日までとなっております。まだお振込されていない方は早急にお振込よろしくお祈いいたします。

<卓話>

「会社を発展させるおもてなしとは？」

元レクサス星ヶ丘副GM
松原千恵子

「銀座和晃 名古屋支店」に30年間勤め、そのうち24年間近くを店長として勤めていました。その時お客様の中にレクサス星ヶ丘のトップがお見えになり、「松原さんうちにいらっしゃい」と言われましたが、車関係は無知でしたので無理と伝えたが、車を販売してほしいとは言っていません。おもてなしの教育をレクサスでお願いしたいとの事でした。12年間レクサスでお世話になり、昨年6月退社をいたしました。

レクサスでは、どこにもないレクサス販売店を作りたい、どこにもないクオリティーの高いレクサスを作りたい、目指すは日本一と言われました。

国内販売を始めたのは約15年前、アメリカが先行し販売をし、その後国内販売が始まった。私はレクサスに入ったのは、国内販売から3年ほどたってから入社。当初は星ヶ丘店も全国的にはトップクラスではありましたが、けっして一番ではなかったが、入社し8年目で日本一となった。全国167店舗1愛知県では16店舗、名古屋は8店舗。その中でレクサス星ヶ丘を選んでもらうにはどうしたらよいか。レクサスは値引きもしない為、同じものをどうやって販売すればレクサス星ヶ丘を選んでくれるのか。それは「おもてなし」しかないということでした。合言葉は業績よりCSでした。単純な販売ではなく、お客様どうしたら満足し、喜びを持ってくれるか。まずは朝礼でみんなで話をし、社訓を読み上げ、夕方には半分くらいの人でその日の反省会を行う。

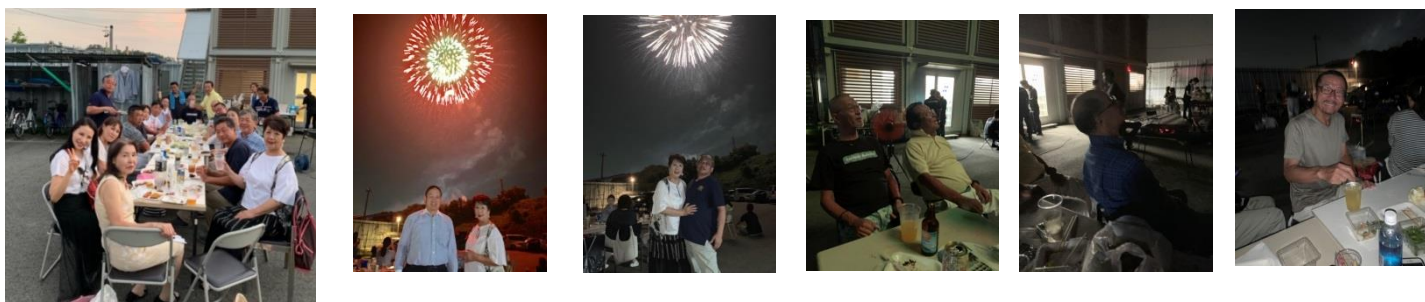
「会社を発展させるおもてなしとは」20年位前のどんな組織でも、おもてなし、ホスピタリティが重要課題に

あげてはいなかった。サービス業ではないのでおもてなし重視する事はしなかった。しかし、今の世の中ホスピタリティ重視でいなければ発展はしない。ビジネス業界で勝ち抜くには、お客様の思いを、汲み取りおもてなしを優先しなければいけない。レクサス星ヶ丘おもてなし三原則とは 1. 笑顔待遇 2. お客様を一人にしない 3. ご来店の意向を確認する 4. NOと言わない。サービスのおもてなしは、一人一人スタッフがどれだけの人間力を持っているか、ホスピタリティを持っているか、私たちは仕事力を上げると同時に人間力を向上させることが大切。

会社を発展させるためのおもてなしそれは全ておもてなし。おもてなしを課題に挙げていかなければ発展はないと考えています。今の時代だからこそアナログ。お客様の情報を汲み入れたおもてなしをしなければいけない。その人の為の1台をご提案する。人と人との心のふれあいおもてなしの心をしっかりと捉えたうえで営業スタイルを発展していくことに力を注ぎました。星ヶ丘は本にもなったということで、いろんな業種の方から店舗見学研修依頼などがありました。本が出て6年くらいになりますが、おもてなしとはどの業種にも取り入れていかなければ発展はないと身をもって体験した。スタッフ同士がコミュニケーションがとれて、みんながおもてなしができていける所は、とても風通しが良く、チーム一丸になれば、頑張れる強い組織になっていける。一人一人の包容力、ホスピタリティが大切な時代になってくる。私は常に相手に対しておもてなしの気持ちが大切だと思う。言われたことだけをしてはいけません。まずはお客様に自分で何が出来るかを考えて行動しなければいけない。お客へのおもてなしの入り口はウェルカムの心。気づき、思いやりが大切である。



宝生寺花火&BBQ
2019. 8. 17
(株)サンセイ敷地内



| 8月27日(火) | 9月3日(火) | 9月11日(水) | 9月17日(火) |
|-------------------|-------------------------------------|---------------------------|----------|
| 委員会報告 (トヨタ博物館) | クラブフォーラム・祝福 表敬訪問(瀬戸北 RC) (華野) | ガバナー公式訪問 (せとしんエンゼルホール) | 同週祝日振替休会 |