

MAEBASHI 2017▶2018 WEEKLY REPORT

ロータリー：変化をもたらす
ROTARY : MAKING A DIFFERENCE



2018. 5. 22 (火)

第 3089 回 例会報告

例会日…火曜日(12:10)～群馬銀行本店

(第1回 昭和28年9月8日創立)

会 長…小林 要一 幹 事…廣田 哲也
クラブ会報委員長…藤原 昌幸 編 集 者…藤原 昌幸

ホームページ URL <http://www.maebashi-rc.jp/>
電子メールアドレス office@maebashi-rc.gr.jp
maebashi@rid2840.jp

点 鐘 小林会長

ロータリーソング

「それでこそロータリー」

司 会 廣田幹事

ビジター

◎国際ロータリー第2840地区

ガバナー 田中 久夫 さん



◎高崎ロータリークラブ

会 長 関口 俊介 さん
地区副幹事 永塚 徹 さん
親睦委員 遠藤 康弘 さん

新会員紹介

* 名 前 酒井 基博 (サカイ モトヒロ)
・入会年月日 2018年5月22日
・職業分類 証券業
・勤務先 SMBC日興証券(株) 前橋支店
・役 職 副支店長
・推 薦 者 熊木義隆



ビジター挨拶



R財団寄付金表彰

マルチプル・ポール・ハリスフェロー 東原会員



会長の時間

小林会長

会長報告をさせていただきます。

本日また新しい仲間を迎える事が出来ました。SMBC日興証券の酒井さんどうか宜しくお願いします。

また先週は早朝例会という事で朝早くから多くの会員またインターアクトの皆さんや国際奨学生にも参加頂き奉仕活動が出来ました事、御礼申し上げます。

報告最後に成りますが本日、先ほどご挨拶そしてバッチをお渡し頂きました田中ガバナーをはじめ高崎RCの皆様には今年2回目の御来訪をいただき誠にありがとうございました。例会お楽しみ頂ければと思います。

さて会長の時間ですが、今外食産業で人気があるマクドナルドの話をしたと思います。2014年消費期限切れの中国産の鶏肉や異物混入等の問題で、業績が悪化し一時はつぶれるのでは無いかとも言われた程でありました。立て直しを図ったマクドは食材の安全に力を入れアピールしましたが業績は改善せず2015年は過去最悪の赤字決算を余儀なくされました。しかし2017年の決算では過去最高の黒字決算に成りました。わずか2年でV字回復が出来たポイントは何処にあったのでしょうか？

マクドではいろいろな調査をした結果、食の安全、清潔さ、接客に不満を感じている人が多いという事でした。マクドとしては自信が有った部門にお客様の不満が有ると、大変驚いたそうです。お店の自信がそのままお客様満足ではないという事に気付いたそうです。ちょっと聞きなれない言葉ですが「提供品質」と「知覚品質」と言う言葉が有るそうです。「提供品質」とは企業が提供する製品やサービスで「知覚品質」は顧客が感じる製品やサービスです。このギャップが顧客の不満になります。そこでマクドはこの知覚品質をどう高めるかについて取り組んだそうです。食の安全に

は今まで以上に細心の注意をし、そこをアピールしました。清潔さと接客では当時最低の人員で店舗運営をしていたため、掃除やサービスが行き届かずまた混雑時には対応も悪くなり、客離れがどんどん進んでいたそうです。

本部で清掃の徹底や接客のマナーを叫んでも、実際に行ってみると現場では出来ていなかったのが現実だったそうです。そこで事前に調査に行く伝えてから行くときれいに清掃されていたそうです。そこで清掃一検査一評価という制度を導入した結果改善されたそうです。

接客についても自分自身の感情をコントロールする方法をマニュアルに追加し研修したそうです。ひとをやる気にさせるには、この評価をすると言う事がとても大事であると言う事です。

このように「知覚品質」を高める努力を重ねた結果2年という早さでV字回復をする事が出来たそうです。

顧客の不満を如何に解消するかと言う事と人をやる気にさせるという事は我々の仕事にも通じる事と思い、話をさせて頂きました。

明日のお昼はマクドに行き検証したいと思ひながら、会長の時間を終わらせて頂きます。

幹事報告 廣田幹事

1. 次週5月29日の例会は青少年奉仕委員会の担当です。前橋育英高校ボランティア部・インターアクターによります、この3月に行われた台湾研修の報告をしていただく予定です。
2. 次回の例会場は月末の為ロイヤルホテルです。また例年通りそれ以後6月の第三例会19日まで引き続き例会場はロイヤルホテルとなります。お間違えの無いようお願いします。
3. 次年度委員会方針を未提出の委員長は至急提出願います。
4. 本日入会のS M B C日興証券・酒井さんの所属委員会はロータリー財団委員会となります。よろしく願います。
5. 本日例会終了後13時20分より第一回創立65周年記念実行委員会をこの会場で開催いたします。該当者の出席をお願いします。
6. 最後に今週末26・27日でゴルフ部・野球部の新潟との交流会があります。また次週週末には甲子園へ行きます。参加される方は例会終了後お集まりください。スケジュール等の再確認をいたします。

副幹事報告

前橋北RC、前橋西RC、伊勢崎東RC、碓氷安中RC

出席報告

会員数：121名
出席者 70名
欠席者 51名

本日出席率：60.87%

前々回訂正：75.22%

ニコニコBOX報告

■酒井 基博…本日より入会させて頂くことになりました。まずは例会に出席をすることからはじめていろいろなロータリー活動に参加させて頂きたいと思ひます。よろしく願ひいたします。



■嶋田 大和…このたび群馬県測量設計業協会会長に就任いたしました。これからは安心安全、そして便利な社会基盤整備に努めます。どうぞよろしくお願い致します。



■金井 政人…還暦の誕生日祝に、これまでかざったことのないような格調高いお花を頂き、ありがとうございます。今も、家に帰ると、家族よりも“やさしく”むかえてくれています!!

■内山 清一…きれいな結婚祝の花を届けていただきましてありがとうございます。お陰様で43年になります。又28年皆勤賞もいただき、ありがとうございます。

■藤野 隆司…結婚記念にきれいなお花をいただきありがとうございます。夫婦お互いの努力の結集また1年ぶりにすごせました。

■増田 晋一…平出様のおさそいでほほえみながらに出させて頂き大正時代の弊社の様子が素晴らしいイラストで描かれ大変うれししいです。ありがとうございます。また6月9、10日のキングオブピッツァもよろしくお願い致します。

■紺 正行…本会の例会は所用により欠席し、南ロータリークラブにメイクします。先日の早朝清掃例会の活動が上毛新聞に掲載され、私のチリトリを真剣に使っているシーンが写っていました。「おいしいところどり」をさせて頂いたお礼に少々。

■高玉 真光…「ほほえみながら26号」の発刊を御祝致します。内容は充実し、“増田煉瓦の発展の歴史”“土屋文明記念館の紹介”“認知症の医療”“筋力トレーニングの方策”など大変勉強になりましたので御一読下さい。

■平出 昌男…弊社発行冊子“ほほえみながら”初夏号(第26巻)を発行いたしました。皆様のボックスに入れさせて頂きましたのでお読みいただければ幸いです。またバックナンバーの必要な方はご連絡ください。

■本田 博己…結婚記念日にきれいなお花が届きました。カミさんには「忘れていたでしょう」と言われましたが、覚えていましたよ。ありがとうございました。

■都丸 和俊…今日のお昼は植木会員のフレッセイ焼き立てパンの予定でしたが、田中ガバナーに敬意を表し、高崎だるま弁当でガバナー御一行様を歓迎させて頂きました。我がクラブはこのまま会員増強してゆくと例会場とお弁当に頭を悩ますことになりそうです。本日は小林会長年度、最後のお弁当です。感謝 感謝…

■小林 要一…田中ガバナーのご来訪を記念して。

■田中 久夫…本日はよろしくお願い致します。

新会員卓話

光グローバルトレーディング(株)
菊池会員



※クラブ会報は会員の敬称は略させて頂きます