

Weekly Report



事務局：460-0003

名古屋市中区錦1-13-19
名錦ビル7F

TEL: 052-211-3803

FAX: 052-211-2623

MAIL: 2760_nagoya@mizuho-rc.jp

URL: http://www.mizuho-rc.jp/

創立：1980年(昭和55年)1月10日

会長：梅村 昌孝

幹事：湯澤 眞生

クラブ委員長：北岡 寿人

例会日：毎週木曜日PM12:30～

会場：ヒルトン名古屋

2022-23年度
名古屋瑞穂ロータリークラブ
会長のテーマ

「かけがえない時間を取り戻そう」
～ウイズコロナ・ポストコロナ時代に向けて～

2022-23年度
国際ロータリーのテーマ
大きな夢をかなえた
ロータリーを想像して
(IMAGINE ROTARY)

第2024回例会

～基本的教育と識字率向上月間～
クラブテーマ：「熱田の杜・友愛・気品」

2022年9月29日(木) 晴 第11回例会

司会：大和直樹 会場委員
斉唱：「我らの生業」
ゲスト：(株)モニターユ 代表取締役 筒木幸枝さん
米山奨学生 周 軒さん

会長挨拶

梅村昌孝会長

皆さんこんにちは。子どもの頃「食事中はテレビを消しなさい」と言われましたか？名古屋大学でも面白い研究報告がありました。ひとりで食事をする時は人の声がするだけで食事を美味しく感じ、食べる量も増えるというものです。



美味しさは被験者に6点満点で評価してもらい、また食べた量も測定しました。人の声が聞こえている時は、音声無しの時に比べて美味しさの得点が高く、食べる量も多かったそうです。すなわち、ひとりで食事をする時はテレビを見ながらの方が食事が美味しく感じ、知らず知らずの間にたくさん食べているという事です。

研究を行った教授は、むかし人が洞窟で暮らしていた時代の習慣が残っているのではないかと分析しています。「人は群れで生活するのが基本でした。夜、洞窟にいて、暗くて姿が見えなくても周囲の人の声が聞こえていれば安心して食事が出来たのでしょう。」「ひとりで食事される場合でも、テレビやラジオをつけて人の声を聴きながらの方が少しでも美味しく食べられるのではないか。」と提案されています。おひとりの時は、ぜひテレビをつけて美味しく食事をしていただいた方がよろしいでしょう。

しかしながら、テレビがついていてもひとりで食事をするよりは、ご家族や仲間と楽しく食べた方が美味しいに決まっています。今日は久しぶりに皆さんとのホームでの通常例会です。どうぞ皆さんとの会食を楽しんでください。

出席報告

広瀬弘幸出席委員

会員69名 出席38名 (出席計算人数53名)

出席率 62.3%

ニコボックス

広瀬弘幸ニコボックス委員

- 敬老のお祝いありがとうございました。 森 恒夫さん
- 今週で溪流釣りのシーズンが終了です。最後に大物が釣れました。川と山に感謝です。 鈴木 淑久さん
- 今川さん、ガンバッテください。 萩原 孝則さん
- 今日から東海クラシック。今川さん、杉江さん頑張ってください。 福岡 逸人さん
- 久しぶりに例会に出席させていただきます。 田中 宏さん
- 皆様お元気でしょうか？例会でお会いできて嬉しいです。 長谷川 隆さん

- お久しぶりです。少しいい事がありました。今川さん頑張ってください。 亀井 直人さん
- 皆さん今日は久しぶりですね。 岩本 成郎さん
- 久しぶりのロータリー出席です。なかなか元通りの生活に戻って来ず困った事です。1日も早く平穏な社会になって戻れますよう祈っております。 野崎 洋二さん
- お久しぶりです。よろしくお願ひします。 梅村 昌孝さん 安井 友康さん 松田 浩孝さん 渡辺喜代彦さん

幹事報告

湯澤眞生幹事

- 9/29(木)例会後13:40～ 長期ビジョン委員会 4F「梅の間」
- 10/6(木)11:00～推薦小委員会 ヒルトン4F「杉の間」
12:30～例会 ヒルトン4F「竹の間」
13:40～第4回理事会 ヒルトン4F「杉の間」
- 10/13(木)R規定により例会休会
- 休会続きでしたのでクラブ計画書配布が遅れましたが、メールボックスにはいっています。会員名簿と管理ナンバーを連携させました。最後のページに番号を入れていますので、管理の程お願いします。

表彰

ポールハリスフェロー表彰として、山崎真一郎さん、福岡逸人さん、米山功労者表彰として、山崎真一郎さん、福岡逸人さん、横山請悟さんに記念品が手渡されました。



奨学金授与

米山奨学生 周 軒さん

米山奨学生 周 軒さん



8月誕生日おめでとう

村瀬 俊高さん 今川 知也さん 森 裕之さん
広瀬 弘幸さん 渡邊 将之さん

9月誕生日おめでとう

関谷 俊征さん 鈴木 淑久さん 近藤 雄亮さん
原田 敬生さん 原田 敬生さん 杉山 裕一さん

- ・ 地区からロータリーマーク入りの防犯啓発看板を6枚預かっております。会社の外壁等に貼ってもいいよ。という方おみえでしたら北岡までお声がけください。
- ・ 地区のオリジナルアプリがありますので、まだダウンロードされていない方はお早めをお願いします。

卓話

(株)モニターユ 筒木幸枝さん

今回はこのような機会を頂戴いたしまして、本当にありがとうございます。今日は「すごい接客」ということで話をしていきたいように思います。

私は筒木と申します。今行っているのはお客様が再来したくなるようなお店づくりということを今メインで行っています。本当におかげさまで、30年以上ずっとお付き合いをさせていただいているところが数社ありまして、だから生き伸びているのかなという感じがしております。今日は、そういうことも踏まえながら、少しお話をさせていただきます。

顧客視点と会社側の視点という部分では、「お客様が再来したくなることをすること。」常にお客様視点でないと勘違いが起こってくる。多くの場合にいかにお客様に喜んでいただくかという考え方をしますが、それが店側という会社側視点で、お客様の立場に立つということになったら、「いかに再来してもらうか」となり、結構違いが出てくる。そういう感じがしています。

今回本を出版するにあたって、自分が過去を行ってきたことを頭の中で整理しながら「ああこういうことだな。」と思ったことがあります。ここで皆さんに質問です。二人の看護師さんがいます。一人は、とっても笑顔で、とっても感じがよい看護師さんに注射してもらいますが、下手で痛い…もう一人は、とっても感じが悪いというか、笑顔がない。でもいつ終わったの?と思うぐらい注射が上手い。あなたはどちらの看護師さんがいいですか?注射が下手な看護師さんがいいと思う人もいますが、技術的なことが全てということではないですが、技術がないとやはり、良い接客が伝わらないんじゃないかなということで、今例題を出させていただきました。

では、接客に必要なポイントということ、3つ挙げています。接客は、どうも多くの方が思っているのは一番に「笑顔」のイメージが多いかと思うんですが、【安全、正確、タイムリー、感じよく、作業効率】です。まず、接客において一番重要なことは、【安全第一】と非常に思っています。安全というのは、例えば飲食店で「いらっしゃいませ」と言って、熱いお茶を頭上からかぶせるようなお店には行きたくないですね? 2番目は【正確】毎回料理の出来が違う。「今日おいしかった!」「今日は何となく不味い…」というように料理の味が違う。そして3番目は【タイムリー】これも重要なポイントなんですが、料理提供をお客様に待たすことなく提供する。【安全、正確、タイムリー】というのは、当たり前なこと、当たり前でできていないのに【感じ良く】という段階に入っているのかな。というようにすごく思っています。ですが、この【安全、正確、タイムリー】というのは、お客様にとっては当たり前なので【感じよく】で差別化するという部分はあります。私自身は、接客の中でも【作業効率】も、とても重要だと思っています。理由は、やはりお金を儲けていかないといけないので、どんなに【感じよく】ても、もたもたしてるようではお客様で良いサービスをすることができないということです。

次に【五感】ですが、ずっと悩んでいたお店があります。「この店ってとっても感じ良いのに、なぜ売上が上がらないの?」という事です。お客様も「あの店いいな」って言うのになぜか売上が上がらない。実際にお店に行くと五感の部分が弱い。挨拶はきちんとできるんだけど、商品に触るとホコリがついている。トイレ行くと臭いがする。そういう五感の意識というの、接客の一部と思っています。

【接客のレベルアップ3段階】についてお話をさせていただきます。接客って言葉で言うこととても簡単そうなんですけど、結構奥が深いと思っています。よりよい接客というのは、自分がされて嫌なことをしない。自分がしてもらって嬉しいことをする。これではなく、相手の視点に立って考え、表現をしていくまたは行動していく。という事です。自分のことはわかるけれども、相手のことがなかなか分からない。ではどうしたらいいか、【観察力】【察知力】というのが必要になります。観察力とは何かというと、行動を観る力です。例えば、テーブルをトントン叩いている。なぜトントン叩いているのか?という観察をする力、察知力というのは、テーブルを叩いている人の心を察知しようとする。そういう内容だとご理解いただけたらと思います。その能力が高い人ほどの接客レベルが高いなと思っています。

【社外接客、社内接客】についてお話しします。以前、私自身がこの仕事をやり始めた頃は、接客の指導をお願いします。と言われたら、「叱ってくれた」叱りながら指導してくれない人は動かない。という感じでした。「表情を笑顔にして!」という怒ってくるようなものが求められていました。今の時代は全く違って、一人の能力ある人よりもチームワークでお店全体、または会社全体でそういうことができる人を育てていかないといけないと考えています。そこを見ていかないと人を潰してしまうと思っています。社外は対お客様、本当にお金をいただくお客様。社内は従業員同士ですね。従業員同士であっても、いかに相手に気持ちよく、お互いに気持ちよく仕事ができるか、そこを考えていかないと、例えば笑顔ができたところでチームワークができていない店は、お客様に伝わるんですね。やらせていただいているお店の苦情を見ますが、お客様は、めっちゃめっちゃ理解されています。こんなことがあっていいの。苦情みたら本当にそう思いますが、一人の店員さんよりも、いかにそのお店全体でお客様を迎えて差し上げることができているのか。

チームワークの力というのはとても重要だと思ひ、今は仕事上で生かさせていただいています。「この店接客レベル低いですね」ということではなく、「この店はチームワークが低いですね」というところから考えていかないと、やりたいことができない。と最近思っているのが、この社外接客・社内接客です。社内接客のところは、相手といかに気持ちよく仕事ができるかということですので、お客様への接客は社内接客で決まる。笑顔の研修をしなくても、社内のチームワークがよければ笑顔ができる。ということを最近すごく思っています。

【接客は一人のヒーローか、それともチームワークか】という部分ですが、昔はAさんという人が脚光浴びることを望んでいました。今は違います。今は、一緒に働く仲間、お手伝いさせていただいているところの人たちが光るといいな。思っています。なぜなら光る人がたくさん出てくると、気持ちがやる気になる。やる気になるとどうなるかということ、お客様にやる気が伝わったり、幸せ感が伝わる。その感が伝わったらどうなるかということ、そのお客様は、外に出てその幸せ感で誰かと話ができる。「接客はすごい」ということで終わらせていただきます。ありがとうございました。

例会のご案内

■今週行事 10月6日(木)

テ マ: 地方の活性化を考える

卓 話 者: 内閣府地方分権改革推進室 総括参事官
細田大造さん

■次 週 10月13日(木) R規定により休会

■次々週 10月20日(木)

I.D.M 18:00~20:00 若宮の杜迎賓館