



2006~2007 年度

THE ROTRY CLUB OF KOSHIGAYA NORTH



越谷北ロータリークラブ

例会日:毎週水曜日 12:30~13:30

例会場:越谷市千間台東1-1-6 クオレ千間台 2F

T E L 048 (975)9898

F A X 048 (977) 3741

創 立:1976年5月11日

会 長: 太田 靖彦

副 会 長: 関森 初義

幹 事: 長島 洋一

会報委員長: 石川 輝次

第1529 回例会記録 No.42

平成19年6月20日

司会:長谷川真也

編集:山口秀行

会 次 第

- 1, 点鐘
- 2, ロータリーソング (それでこそロータリー)
- 3, お客様紹介 松尾千代子様
- 4, 会長挨拶
- 5, 幹事報告
- 6, 委員会報告
- 7, 卓話 松尾千代子様(サティせんげん台店 CS&社員教育担当)

次回例会予告

平成19年7月11日

外部卓話 近藤功様

副会長挨拶



副会長 関森初義

この数年行われていなかった引き継ぎ旅行に参加しましたが参加者も30名弱と大変多く越谷北ロータリークラブの伝統、格式が肌で感じられる討論と、親睦も深められ今後の参考になりました。

飯野ガバナーから「年度末を迎えるに当たって」という趣旨のメッセージが届きました。現在太田会長は国際大会にご出席ですが無事なご帰国と最終例会までお仕事を全うされることを祈念して副会長の挨拶とします。

越谷北ロータリークラブ

2006-2007 太田 靖彦会長提言

「地域に根ざし 社会的認知度を高めよう」

ホームページアドレス <http://koshigayakitarc.dyndns.org/>



幹事報告



幹事 長島洋一

大門の30周年記念に是非参加して下さい

委員会報告

親睦委員会

松崎義一

2つの会にご出席をお願いします。

節目の誕生日祝い 6月25日

最終例会 6月27日 KKR ホテル 1時
出発です。

3分間ロータリー情報



吉澤晴雄

5月号の100%出席について

卓話



サティせんげん台店

顧客満足担当、社員教育担当

松尾千代子様

略歴

18年前(株)ニチイ5時間勤務のパートとして入社
主に化粧品の販売部門を担当、その後化粧品グループ
長として13年勤務

2002年 CS(Customer satisfaction 顧客満足)・化粧
品を兼務、2003年 CS・社員教育担当として現在に
至る

こんにちは

仕事でいろいろさせていただいていることを私の
言葉で話します。

私は今年で60歳の定年を迎えます。会社
には定年延長制度があるので、あと2年仕事
をさせていただきたい希望です。

さて、私の生まれは山形県の寒河江で実家は
サクランボ農家ですので私の主催で、実家へ
のサクランボツアーを実施しています。今年も
24、25日に実施予定で毎年30数名の参加が
あります。

会社が2004年9月14日に倒産しました。
そのときは状況がさっぱり分からなくて恥ずか
しい話ですが、店長すら倒産という現実が全く
分からなかったのです。その後、約半年間辛



い日々を送りました。もちろんお金が払えないので商品が引き上げられたり、商品が入ってこなかったりでした。それでもお客様から多くの励ましの手紙や電話を沢山いただきました。それをみんなの前で読んでいる時、涙で読めなくなった記憶があります。そういういい話とは逆にお客様と何かトラブルになったとき「そういう風だから倒産するのだ」と厳しいこともいわれました。しかし最近はその言葉も滅多に聞かれなくなりました。

倒産を機に大きな反省点が2つありました。1つは経営状態がみんなに知らされていなかったこと、(会社は大阪にありましたがそこからの情報がなかった)2つ目はニチイ時代から30数年仕事をさせていただいているが商売の原点である「お客様に対する感謝の気持ち」が薄れていたのではないかと、又はきちんと表すのを忘れていたのではないかとということです。

2番目の反省点でお客様の方を向いて仕事をしましょう、ということは商売としては当たり前のことですがそれをもう一度やり直しましょうということになりました。実際には3ヶ月に1回すでに14回になりますが覆面調査員が挨拶をチェックしに、入店しております。われわれもどの方が調査員なのかを知らされていないのです。会社の目標は80点です。また好感度も80点を目指しているのですが残念ながらせんげん台店は72点が最高点です。

ファイブスターレーディングをご存じでしょうか、挨拶度好感度を星の数で表すものですが、80点以上を得た店は5つ星がいただけ営業指数のところに掲げられるのですが一度80点もらったからずっと5つ星ではないのです。まずは挨拶からと毎日挨拶の訓練をしております。出勤したら毎日接客用語があるのです

が身だしなみミラーに向かって3回唱和してから売り場に出るようにしております。また従業員同士がチェックするようにしております。そのようにして何とか80点が取れるように毎日がんばっております。

お客様の声を最大限に利用するということではいろいろな試みをしております。まず「お客様の声ボックス」を設置しており、そこにいろいろな意見を書いて入れてもらっています。その中には耳に痛い聞きたくない意見もありますが、商品についてや、従業員についての声を入れてもらっています。その意見に対しては必ず返事をしていくことにしています。最初はパソコンでの返事でしたが、お客様からパソコンでは気持ちが伝わってこないという意見がありまして現在は副店長が全て手書きの返事を差し上げております。皆様もご来店いただき是非ご覧になって下さい。

もう1つは一口メモです。たとえばお客様から「トイレどこですか」や「この商品はどこで売ってますか」などを必ず一口メモに書いてもらう。これを全部回収して従業員に回答することをやっています。

生活カレンダーを実施しています。1年間の様々な我々が知らない地域の行事を発掘して売り上げに反映していこうという委員会ですが、またそれをお客様に還元するということも企画しています。店の中でそれを発表してさらに埼玉県全体の会議にも発表する機会があります。埼玉県には7つの店舗がありますが全国規模の発表会に参加できるようにみんなで頑張っています。

毎月11日は黄色いレシートの日としております。この日は店のレシートが黄色に変わります。これは地域で活躍している7つのボランティア



団体に登録してもらい買ったレシートをお客様が希望する団体名を書いてある箱に入れてもらうのですが、これを半年間そのままにしておき投入されたレシートの総金額の1%をその団体に物品で寄付するという試みです。9月から新しいグループを選んで半年間実施します。これはイオングループの全国の店で展開しております。

私どもはイオングループに援助をいただいで営業を続けていますが、サティが倒産したことによる二次倒産した会社が沢山あります。その人たちの痛みの上に私たちがいるということをしを新しく入った人にまず話をしています。倒産した日9月14日には「ふれあい雑巾活動」を実施しております。これは従業員全員がミシンでなく手縫いで雑巾を作って特別養護老人ホームを初め多くの団体の方々に贈呈しております。今年で4回目ですが毎年500枚近く集まります。大体2~3団体に持って行きます。

また14日はエコデーと銘打って店から駅までの歩道を清掃しています。我々は倒産したことを忘れてはいけないという思いで地域に活動を広げております。

また顧客満足ですがサティのような量販店はどこに行っても同じような商品を扱っております。その中でどこで店に差を付けるかということやはり人なのです。店には約370名の従業員がおりますが正社員は26名しかおりません。正社員は2,3年で転勤します。正社員以外の社員パート社員を店ではエキスパート社員と呼んでいますが、転勤しないエキスパート社員が力を付けるしかないと思っております。

今までのように年功序列で給与が上がっていく時代ではありません。時給が上がっていくにも試験があります。50も過ぎるとなぜ試験を

受けなければいけないのかという従業員もいますが、それはお客様のためであり、ひいては自分のためでありまた会社のためであると説得して納得してもらいます。1年に1回の試験がありますがそれは筆記から面接まであります。その試験に合格しないと昇給しません。人事考課の面ではやはりお客様満足度ですからまず挨拶がきちんとできているか、またクレームがないのかなどをふまえ、試験と人事考課をあわせてパートの給与が上がるという仕組みになっています。

現在アルバイトも数が増加しているのでその教育が問題点として浮上しています。

仕事が終わってから自分の買い物で店に行くと、お客様の前を横切ったりしている従業員を見ると、「さっき言ったのに」と悔しい思いをすることがあります。今一番我々に望まれていることは来ていただいたお客様が満足されることであると思います。そのためにはお客様の要望に応えられる、また笑顔で応えられることであると思います。笑顔は難しいのです。それは日本には笑顔の文化がなかったからだそうです。それで笑顔を作るのは大変難しいですね。笑顔を作る訓練をしております。1に挨拶、2に挨拶、3に笑顔で接するように毎日話しております。

私は毎日タスキを着けて店内を「笑顔で挨拶しましょうね」と言いながら巡回しています。

今年で20年目を迎えます。モニターのお客様から20年目の目標を掲げなさいと言われております。そしてそれはまず挨拶でしようと言われました。20年目に向けてどうい挨拶をするのか模索をしております。今後20年に来たお客様が30年40年たっても来ていただくにはやはり満足度が高くなければいけないと思いま



す。何よりもまずお客様から給与をいただいているという意識を忘れないようにしなければならぬといつも申しています。

中国からの従業員も最近多くなりましたがその中で立派な方がいらっしゃいます。その方のご両親は中国で小さなホテルを営業されているのですが、その親からいつもお客様から生活の糧をいただいていると小さい頃から言い聞かされて過ごしてきたと伺いました。やはり違うなと思いました。

「喜びの分配」という言葉も私は一番大切にしている言葉です。お褒めの言葉をいただいたり、売り上げが多くなったり嬉しいことがあったらみんなで喜ぶ。これを喜びの分配としています。ある時、松下幸之助さんの話の中でこの「喜びの分配で私は仕事をしてきた」ということを聞きこれがうちの店に不足しているものだといたく感じまして話をするようになりました。まだまだ不足している点は多くありますが我々は全てを皆様お客様のためにということで仕事をしています。

皆様、店にお立ち寄りの際には気がついたところがあれば私に直接意見を下されば有り難いと思います。

今日は話を聞いていただいて有り難うございました。



スマイル報告



😊 関森初義 松尾千代子様卓話をよろしくお願い致します。

😊 長島洋一 松尾千代子様卓話をよろしくお願い致します。

😊 小内河梅幸 例会場では今日が今年度最終ですね。大変お世話になりました

😊 稲垣勝三 最終例会欠席します。当日法

人会を初め、会議会合が3つ重なりま

😊 松崎義一 6月25日 節目の誕生日お祝い、27日 最終例会の出席をよろしくお願い致します

😊 本間孝 1年間大変お世話になりました。

😊 小宮山大介 環境保全のために本年度は率先してクールビズを実行しようと思います。ただ汗かきなだけですけど

😊 眞々田照雄 1年間大変お世話になりました。

😊 小林政一 太田長島年度、お世話になりました。次回欠席します。

😊 石井知章 太田会長長島幹事一年間大変ご苦労さまでした。

😊 今野忠雄 6月議会で副市長を2人から1人に減らして約7000万円を市民サービスの法に振り向けようと議案を提出中ですが難しそうです。がんばります

😊 松井昭夫 世界平和のために

😊 大門 一年間有り難うございました。今回8月8日(水)に35周年ディナーショーを企画しておりますのでよろしくお願い致します。

😊 石川たけ 30周年記念事業報告書に故石川幸夫を掲載していただきまして有り難うございました。皆様のご厚意に心よりお礼申し上げます。

出席報告

会員数	50名
出席免除者	7名
出席率算出対象者数	43名
出席	26名
欠席	17名
出席率	60.4%

越谷北ロータリークラブ

2006-2007 太田 靖彦会長提言

「地域に根ざし 社会的認知度を高めよう」

ホームページアドレス <http://koshigayakitarc.dyndns.org/>