



THE ROTARY CLUB OF HIROSHIMA-RYOHOKU

広島陵北ロータリークラブ

- The Weekly Report -

～クラブのテーマ～

こころゆたかなロータリアン

～本年度会長方針～

感謝の心と情熱を



奉仕を通じて
平和を

田中作次

2012-13年度
国際ロータリー会長

第1061回例会 2013年2月27日 No.1032号

■ 会長時間



会長 下田 敬三

皆さんこんにちは、お客様ようこそお越しくださいました。どうぞごゆっくりお過ごしください。本日は、JA広島市温品支店佐々井支店長様にご多用の中おいで頂きまして、後ほど「社員教育について」と題して卓話をお願いしています。宜しくお願ひ致します。国際ロータリーとロータリー財団事務総長ジョン・ヒューコ氏からメッセージが届いていますのでお知らせ致します。「昨年度は、ロータリーとロータリー財団にとって大きな達成の一年となりました。ポリオ撲滅においては、著しい進展があり、インドがポリオ常在国のリストから除外されました。この歴史的達成により、残る常在国は、アフガニスタン、ナイジェリア、パキスタンの3カ国のみとなりました。最後の道のりは困難なものです、ロータリアンと支援者の皆さまの懸命なご活動とご支援があれば、ロータリーは「ポリオのない世界」をもたらすことができると確信しております。(中略)ロータリーを通じて地域社会、そして世界に末永い恩恵をもたらすための皆さまのご尽力とご支援に、衷心より御礼申し上げます。」先週の会長時間で「新幹線の掃除の天使たち」が社会の注目を受けている話をさせて頂きました。平均年齢52歳のおばさん、おじさんの普通の会社が、キラキラ輝く普通の会社に変身した裏に何があったのか。この会社の目的は、「お客さまに気持ち良く新幹線を利用していただくこと、快適な空間作ることである。」会社の方針として、現場第一主義、現場が主役である。現場の声、意見、アイデアを大事にし、そのことを実行することである。このことに依り、社員が意欲的になり、やる気が起こり、そしてチームワークが良くなり会社に活気が生まれ、好循環となる。今では、新幹線の清掃以外にホーム等で、お年寄りの方、身障者の方、大きな荷物をもって困っている方等に手をさしのべ多くの方から感謝されている。いつも笑顔で接する事を心がける。普通の会社がやり方次第で、こんなに輝く会社になることが出来るのです。会長時間を終わります。

今回の例会(3月6日)

ゲスト卓話
米山奨学生
牟良様

次回の例会(3月13日)

会員卓話
3月誕生会員

出席報告 (例会運営委員会)

2月27日(水)出席者	
会員総数	45名
出席会員	39名
欠席会員	6名
ご来賓	1名
ご来客	6名
ゲスト	0名

来客者紹介 (親睦家族委員会)

2月27日(水)出席者	
広島RC	2名
広島南RC	2名
広島北RC	1名
広島城南RC	1名

幹事報告(瀬川幹事)

■ 例会変更

- ・ 広島中央RC 「休会」 3月18日(月)
- ・ 広島城南RC 「創立18周年記念夜間例会」
【とき】 3月29日(金) 18:30~20:30 [※同日変更]

■ お知らせ

- ・ 3月会費ご案内をボックス配布希望の方に配布していますので、ご確認の上お持ち帰り下さいませようお願いいたします。郵送ご希望の方には本日発送いたします。
- ・ 4月28日(日)広島14RC合同懇親ゴルフ大会の出欠回答はがきの返信期限は2月28日となっていますので、よろしくお願ひいたします。

■ ロータリーレート

- ・ 3月より1ドル92円です。



.....:SMILE BOX

下田敬三 会員

JA広島市温品支店支店長佐々井信光様にご多用の中おいでいただき、社員教育について卓話していただきます。よろしくお願ひいたします。

長松俊典 会員

本日は45歳の誕生日をロータリーの方々に囲まれて過ごす事ができ、大変嬉しく感謝申し上げます。(2枚)

当日計	5,000円	累計	639,000円
-----	--------	----	----------

【例会】 毎週水曜日(12:30~13:30) / リーガロイヤルホテル広島(広島市中区基町6-78) / 082-502-1121

【会長】下田 敬三 【事務所】広島市中区基町6-78 リーガロイヤルホテル広島13F 【TEL】082-221-4894

【幹事】瀬川 長良 【ホームページ】http://www.ryohoku-rc.jp/ 【FAX】082-221-4870

来 賓 卓 話

支店マネージメントで心がけていること

JA広島市 温品支店 支店長
佐々井 信光 様



- ①車の両輪～リアルタイムな『叱咤激励』と『称賛・ねぎらい』
 - 『叱咤激励』と『称賛・ねぎらい』の優劣はない。
 - 『叱咤激励』と『称賛・ねぎらい』はリアルタイムに行う。
 - 支店の『スローガン』と『約束事』の共有と実践・・・別添参照
 - 朝礼に命を懸ける・・・当日に即実行する。夕方の会議はしない。
- ②動機付け
 - 顧客にとって、組織にとって、職員にとってそのことに取組む理由を共有
 - 二兎追うものは三兎を得る。
 - 人は誰かのためにと思った時に最大のパワーを発揮する。
- ③まごころのこもった接客
 - 『今日来て良かったな、また来たいな』と思わせていただく。
 - VIPも一般顧客も同一組織の職員も優劣のない接客をする。
 - 『自分が経営しているんだ』と職員に思わせる。
 - 相手をいかにその気にさせるかが大切である。
- ④店内外の美粧化
 - ATMコーナーを見れば、その金融機関のレベルがわかる。
 - 整理整頓は『心を整える』ことに繋がる。
 - この会社を良くしたいかどうかの気持ちが現れる。
- ⑤メンバーは家族
 - リーダーは、メンバーとその家族の人生を預かっている。
 - そこに『仕事のやりがい』と『人生の生きがい』を感じる。
 - ES(従業員満足)がCS(顧客満足)に繋がる。
 - 全職員に達成感を味わってもらおう。落ちこぼれを作らない。
 - パンフレットに職員全員の顔写真を入れる。
- ⑥リーダーに求められるもの
 - 公私共に、ファーストコールされる人間をめざす。
 - 生き方を尊敬される人間をめざす。
 - 人間力を高める。

～温品支店では～

1. 温品支店のスローガン
【目くばり・気くばり・おもいやり】 = まごころのこもった接客
『メンバーは家族、温品支店の土地・建物は自宅』 ⇒ チームが一体化 = 目標必達
2. 温品支店の約束
 - あいさつは心をこめて、大きな声です
 - ※顧客・本店職員・他支店職員・ハウデイ・業者
 - ※渉外担当者への声掛け
 - ※渉外担当者の獲得時のガッツポーズ
 - 店内外の清掃(特にATMコーナー)
 - ポスター類の適正な掲示
 - 有給休暇の届出時に理由を言う必要なし(ただし前もって出勤簿を提出)
 - 付き合い残業なし(帰宅することに遠慮しない)
 - 出勤簿は朝出勤したらすぐ押印する
 - 応接室(場合によってはローカウンター)でのおいしいコーヒー
 - 渉外日報の毎日の提出(主任-副支店長-支店長)
 - 窓口情報ノートの提出(主任-副支店長-支店長)
 - 窓口での推進(最低1枚はチラシを渡す)
 - フレッシュマンノートの毎日の提出(主任-副支店長-支店長)