



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～

みんなでやろう ロータリー

ロータリーを  
実践し



みんなに  
豊かな人生を

2013-2014 R.I.会長メッセージ

第1117回例会 2014年5月14日 No.1086号

## 会長時間



### 会長 森川 和彦

5月になってようやくいい季節になったかと思いましたが、なんだかぐずぐずした梅雨のような空で、すっきりしない天気です。このまま梅雨に入っていくのでしょうか。天候不順ですのでどうぞご自愛いただきますようお願いいたします。

さて、先週の例会でお話ししましたように、5月の理事会において特別会計について議論され、結論がでましたのでご報告いたします。

まず、次年度幹事さんから、クラブ特別基金を2年間で1000万円にするために、6月から5000円を集めたいとのご要望があり、25周年実行委員会からも、周年行事にあてるためクラブ特別基金は800万円から1000万円位を目標に整備するべきであるとのご意見をいただきました。

執行部で調査したところでは、クラブ特別基金は、先輩会員の特別のご尽力により1998年度に発足し、以後、2010年度まで周年事業と青少年交換のために使用される一方、年度と基金の額によるものと思われませんが、1000円から2500円をクラブ特別基金のために集めさせていただいております。基金の額としては、支出ごとに減少はしていますが、その後の積み立てにより復帰していて、概ね800万円程度を維持するように運用されているものと思います。本来、一般的な会計の考え方からすれば、事業計画をたて、その事業計画に必要な予算を作って必要なお金を集めさせていただくことになりませんが、ロータリークラブは借り入れはできませんので、周年行事のように通常の活動に加えてクラブの事業を行う場合に余分な予算が必要なことを考えますと、一度に大きな負担を会員におかけすることが回避できますので、このような特別基金を維持していくことにも相当な意義があるものと認められます。そこで、理事会としては、クラブ特別基金を維持することといたしました。そうなりますと、維持すべき基金の額ですが、過去の運用や昨今の周年行事の事業規模からしますと、概ね800万円程度が相当であると判断いたしました。現在の基金の額は、430万円余りですので、400万円余り不足いたします。そのため、基金の積み立てを再開することといたしました。積立金額は、過去に集めさせていただいていた金額が、1000円から2500円ですので、約3年で目標の800万円に達する計画で、2000円といたしました。ご負担をかけて申し訳ありませんが、6月から集めさせていただきますのでよろしく願いいたします。

なお、これは次年度の理事会でお決めになることですが、周年行事の事業計画が立てば、予算が決まってくるので、次年度の理事会からご説明があるものと思います。節目の行事になりますので、お力添えをお願いいたします。

ところで、特別基金は、周年行事のために集めさせていただくものですので、その用途については周年行事に限定したいと思います。そこで、細則にその旨を明記して混乱を避けることといたしました。2013年RI規定審議会による推奨細則に合わせた細則の改正案を6月11日の例会でお諮りすることとしておりますが、その中に特別基金についての改正も入っております。近日中に改正案をお送りいたしますので、よろしくご検討のうえ、6月11日の例会にご出席をお願いいたします。

【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】森川 和彦 【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】鈴木 大次郎 【ホームページ】<http://www.ryohoku-rc.jp/> 【FAX】082-221-4870

**今回の例会(5月21日)**

来賓卓話  
広島市長  
松井 一寛 様

**次回の例会(5月28日)**

会員卓話  
川端 ひとみ 会員 三村 直雅 会員

**出席報告**  
(吉田例会運営委員)

5月14日(水)出席者

会員総数	55名
出席会員	48名
欠席会員	7名
ご来賓	0名
ご来客	2名
ゲスト	0名

**来客者紹介**  
(佐藤親睦家族委員)

5月14日(水)出席者

広島RC	1名
広島南RC	1名

**幹事報告(鈴木幹事)**

■例会変更

- ・広島北RC「職場訪問例会」  
【と き】 5月15日(木) 12:30~  
【ところ】 小田億ファインズ

■お知らせ

- ・最終夜間例会のご案内を配布しております。出欠のご回答は回覧にてお願いいたします。  
【と き】 6月25日(水) 18:30~  
【ところ】 リーガロイヤルホテル広島
- ・次年度地区大会の仮登録のご案内・プログラムを配布しております。理事役員・委員長・入会3年未満の方は出席義務となりますので、ご出席下さいませようお願いいたします。ご出欠の回答は回覧にてお願いします。
- ・今週5月17日(土)に地区研修・協議会が開催されます。出席予定(対象者)の方へプログラムを配布しておりますので、よろしくお願い致します。

 **SMILE BOX**

.....SMILE BOX

**木村茂 会員**

5月10日土曜日リージャスクレストゴルフクラブ グランドコースで東京六大学広島在住OB46名でゴルフ対抗戦東六会が行われました。ダブルペリアに守られて運良く個人優勝できました。団体戦の慶応義塾大学優勝にも貢献できました。全員で「若き血」を合唱するという名誉をえました。若返りました！平素 スイング会 楽打会 できたえていただいたおかげと感謝しております。このところ運がいいのでよく当たります。交通事故と食あたりに気をつけて、宝くじでも買います。

**S. A. A**

4月27日に行われた14RC合同懇親ゴルフ大会で我が陵北RCが団体で4位になりました。野球に続き素晴らしい成績です。来年は是非3位以内を目標として欲しいと思います。よって、そのためには全員の協力をお願いします。よって全員の出宝をお願いします。

<b>当日計</b>	<b>55,000円</b>	<b>累計</b>	<b>930,000円</b>
------------	----------------	-----------	-----------------

**お子様誕生祝い**

中村 政英会員が第2子が誕生されましたので、クラブよりお祝いをお贈りいたします。おめでとうございます。



## 会 員 卓 話

## 既成概念の打破とサービスの追及

佐藤 智之 会員

私が、ここ広島に来るまでいきさつと、今までの仕事内容についてお話ししたいと思います。私は、元々接客サービスが好きで、ホテルやレストランを中心に働いてきました。平成9年、当時横浜の中華レストランで働いているとき、今の会社の経営陣に引っ張られ銀座の『皇家飯店』をお預かりした事が、ここ広島に来る事となるスタートになるのですが、その時は、誰も想像だにしていなかったでしょう。確かに老舗の中国料理店でしたが、店内装飾、スタッフサービスはお世辞にも良いと言えるものではありませんでした。この店を短期間で成功させるためには、『既成概念の打破。大胆な一新』と考え、一週間の休店、店内をトリックアートとブラックライトアートをふんだんに使った、斬新ながらも落ち着いた雰囲気の内装に変えました。また、その間にスタッフを入れ替え、洋食をやっていたギャルソンを中心にヌーベルシノアを意識した接客にサービスを取り入れ、テーブルセッティングも変更、と同時にフランスから日本初上陸で、当時17年連続のゴールドメダリストワイン『シャトー・ラ・カノルグ』の独占輸入提供をこので行うとともに、リニューアルオープン2日前に全国放送のテレビ番組で放送することも仕込んでおきました。思惑通り、そのワインは1日で1200本の注文、お店の予約は半年先まで埋まり、本社・お店とも一週間は電話は鳴りっぱなしで、仕事に支障が出るほどでした。



これを機に、平成10年、福島県にある福島空港カントリークラブ(その後、福島空港GOLF CLUB)をお預かりすることになりました。ゴルフのルールも用語も知らない。もちろん、クラブやキャディバックだってありません。そんなゴルフど素人の私が、もともと苦戦しているゴルフ場の支配人ですから参りました。あとで当時の副支配人から『最初あの時は、僕たち見捨てられたのか と思いましたよ』と、言われたのも不思議ではなかったと思います。勿論一番困っているのは私です。何をどうすればいいのか全く分かりません。思案あぐねていた時、地元の和尚様が『何も難しく考える事は無いでしょう。佐藤さんは東京で沢山ののレストランを成功させてきたのだから同じように考えたらどうですか。庭の広いレストランとでも…』“目からうろこが落ちる”とは、まさにこのこと！その日を境に、「テニスコートのあるリゾートレストランの様に、ゴルフ場を持ったレストラン」と理解した私は、ゴルフの特質を考え、使っていない夜のレストンで毎月ディナーショーを実施したり、平日の午後には地元の幼稚園児や小学生にコースを開放したり、フロント前を車の展示スペースに長期貸出、その代りコンペの賞品に車を提供してもらったり…。自治体とのタイアップ企画「チャリティコンペ」もこの時期から始めました。発想の転換、お客様が本当に求めるものは何なのか。見えてきた時期でもありました。

二年後には軌道に乗り、私は当時の本店 群馬 藤岡温泉ホテル、カントリークラブに移ります。客室数34部屋の温泉リゾートホテル付です。「既成概念の打破」ここにおいては、まずホテルとゴルフ場の分離と逆にスタッフの同一化を実施しました。“昼間忙しいゴルフ場。夜と早朝が忙しいホテル。”人員ブロック表を作ればすぐに分かる問題点でした。ゴルフ場の方は福島での経験もあり、集客場所が関東という事もあり、スムーズに進みましたが、問題はホテルです。週末以外ほとんど予約がないのですから…。まず従業員の意識改革。お客様が本当に求めるものは何なのか。なぜ、海の無い群馬での夕食にまぐろやイカ、ホタテやサバの料理が出てくるか…。幹部スタッフを連れて、群馬、長野の旅館・ホテルめぐりをしました。「良いところは真似よう。」料理、スタッフ教育、館内イメージの一新も終わりましたが、お客様が来ない。「ホテルなんだから直ぐにはリアクションは無い。お客様が居ないなら作れば良い」ホブソンス理論を使って翌年春、有名旅行雑誌で全国1位を獲得『もう一度行きたいホテル部門』。その月の雑誌が発売されると同時に、夏の予約7月～9月の予約はあっという間に埋まりました。サービスと料理、ホテルの雰囲気創りには細心の注意を配っていましたので、そこから先はだいたい6か月先まで予約を切らした事がない程でした。

その後、平成17年から宮崎県 宮崎大淀カントリークラブをお預かりすることになります。ここでの既成概念の打破は、「県下一強いゴルファーのいるゴルフ場。ゴルファーが集まるゴルフ場」宮崎県には、全国的に有名なゴルフ場が市内に点在しており、男子、女子共にプロツアーが組まれているゴルフ王国です。無難にしていると、埋没しこのように経営破たんしてしまいます。私は、県内を回り、ゴルフの宮崎県国体選手を一件一件口説き落とし、県内のそのほとんどの有名アマチュアを当クラブに移ってもらいました。これにより、初年度のインタークラブ選手権(ゴルフ場同士の対抗戦)では、初出場、初優勝という快挙で、新聞、テレビ、雑誌等でも多く取り上げられ、『このような方々がいるなら安心だ』と、会員募集も順調に進み、わずか2か月で2000名の新規会員の獲得もでき、健全経営の礎ができました。

## 会 員 卓 話

また同じ頃、平成18年からは北海道 シェイクスピアカントリークラブも同時にお預かりすることになりました。九州と北海道というあまりに離れた事業所をお預かりすることになるのですが、トップシーズンが真逆であるため、案外容易にこの懸念は払拭されました。ここにおける既成概念の打破は、「レストランにはキャッチの様に誘い込め」でした。北海道はキャディを付けて18ホールをスルーで回って、着替えて帰る。というスタイルのため、レストランの稼働率が6割程度しかありませんでした。そこで、50名キャディさんたちに試食や新メニューの開発の段階から協力してもらって、何としても食事をしてもらえるように居酒屋のキャッチの様ではありませんでしたが、9割以上のレストラン誘客することが出来ました。これにより、レストラン売上げが大幅に増加したばかりか、会員様同士の会話が増え、懇親が深まり、多くの会・コンペが発生しました。クラブハウス内でのお客様の滞在時間が長くなったことにより、ショップでの売上も10倍以上に上がることにもなりました。

その後、本社に戻り、全コースの社員研修や地域密着の企画・営業、サービスの徹底を強化し、比較的問題が多かった関西地区(ここだけ直轄した事が無かったんですが…)の強化に伴い、昨年10月より、ゴルフ事業部をここ広島に移し、広島事業所の再建と健全経営化に集中することになりました。年齢的にも終の棲家と心得、いままで失敗や成功の経験をもとに、地域性や事業所としての歴史的背景を十分考慮し、広島ならではの既成概念の打破策を模索、実施しています。ここ広島における既成概念の打破は、「ゴルフ場は施設産業であり、サービス産業である」という、あまりに当たり前を行っています。“お客様が来ないのは、値段や地の利、コースレイアウトだけのせいではない！”これが、既成概念の打破でした。まず安全対策として、カート路の整備、ゴルフ場の商品たるコースの維持経費の大幅な上方修正、館内施設の改造を進めています。こと、同時に全スタッフによる渉外営業の徹底を行いました。日頃、お客様にお会いすることのない非接客スタッフ(調理場、コース管理、施設管理、リネン)まで全会員様、コンペ幹事様への営業・挨拶を第一に行いました。営業の基本は対面。それが出来ない時には電話。それも出来ない時には直筆の手紙。DMやメールによる無機質な営業は最終手段としたのです。12月から2月までの徹底強化の結果は、思いのほか早く結果が出てきました。この4月度は対前年来場人数比は広島県下2位の結果となりました。これはスタッフの自信となり、更なる高みに昇華してもらえる励みになったことでしょう。

広島に来て、半年が過ぎたものの知らないこともまだまだ山ほどあります。終身長いお付き合いとなると思いますので、今後とよろしくご指導・ご鞭撻賜りますよう宜しくお願い致します。つたない卓話ではございましたが、ご清聴ありがとうございました。

## 稲盛和夫氏 著「稲盛和夫の実学 経営と会計」について

中村 政英 会員

稲盛和夫氏のこの書籍は名著であり、最近文庫本にもなって廉価で読めるため、(日本経済新聞出版社 524円+税)ご紹介いたします。ぜひご購入され、折に触れて読み返されることをお勧めいたします。

「日本経済は成熟化し、成長神話は崩れ去り、複雑なグローバル経済の中に組み込まれている。このような時代においては、経営者は自社の経営の実態を正確に把握したうえで、的確な経営判断を下さなくてはならない。そのためには、会計原則、会計処理にも精通していることが前提となる。

ところが日本では、それほど重要な会計というものが、経営者や経営幹部の方々から軽視されている。会計と言えば、事業をしていく過程で発生したお金やモノにまつわる伝票処理を行い、集計をする、後追いの仕事でしかないと考えているのである。

また、中小、零細企業の経営者の中には、税理士や会計士に毎日の伝票を渡せば、必要な財務諸表はつくってもらえるのだから会計は知らなくてもいい、と思っている者もいる。経営者にとって必要なのは、結果として「いくら利益がでたか」、「いくら税金を払わなければならないのか」ということであり、会計の処理方法は専門家がわかっていると思っ

ているのである。さらに会計の数字は自分の都合のいいように操作できる、と考えている経営者さえいる。(中略)

真剣に経営に取り組もうとするなら、経営に関する数字は、すべていかなる操作も加えられない経営の実態をあらわす唯一の真実を示すものでなければならない。損益計算書や貸借対照表のすべての科目とその細目の数字も、誰からみても、ひとつの間違ひもない完璧なもの、会社の実態を100%正しくあらわすものでなければならない。なぜなら、これらの数字は、飛行機の操縦席にあるコックピットのメーターの数値に匹敵するものであり、経営者をして目標にまで正しく到達させるためのインジケーターの役割を果たさなくてはならないからである。」(以上、「まえがき」より抜粋)

