



国際ロータリー 第2690地区 第10グループ

玉野ロータリークラブ

■2009～2010年度 役員■
 会 長 東川 清隆
 会長レフト 岸本 昌法
 幹 事 槌田 正則
 副 幹 事 緋田 秀雄
 S A A 松尾 洋二
 副SAA 近藤 勇進

2009～2010年度
 国際ロータリーのテーマ



国際ロータリー会長 ジョン・ケニー

週報

■事務局/〒706-0011 玉野市宇野1-11-1
 TEL. 0863-33-2228 FAX. 0863-33-2225
 ホームページ <http://www.tamano.or.jp/rotary>
 E-mail tamanorc@tamano.or.jp

■例会場/瀬戸大橋カントリークラブ
 〒706-0153 玉野市滝1640-1
 TEL. 0863-71-4500 FAX. 0863-71-4509

■例会日/毎週金曜日(12:30～13:30)

No.2060	
5月28日例会 プログラム	「ロータリー親睦活動月間に因んで」 親睦・家族委員会 三谷 尚三委員長
6月4日例会 プログラム	「ごみ減量やりサイクルについて」 玉野市生活環境課 係長 津田 岳史様
5月28日のメニュー	・幕の内弁当 (お刺身・天ぷらの盛り合せ・そら豆と海老のサラダ・れんこんボール・ご飯・お味噌汁・コーヒー)

前回(5月21日)例会記録

出席報告	会員総数	33名	出席者数	26名	欠席者数	8名	出席率	75.76%	前回補正率	75.76%
	前回補正者	白石君								
	欠席者	緋田君 林君 井上君 岸君 宮原君 三谷君 小野君 山田(次)君								

会長挨拶

皆様、今日は。先ず、本日より仲田会員の後任で入会されました三井造船(株)総務部長の大谷英才様をご紹介致します。ようこそお出でくださいました。大谷様には後程新入会員入会式とお話をして頂きます。

本日は、今、上海で開催されている国際博覧会(万博)の話です。万博の歴史は160年も遡り、記念すべき第1回の万博は、1851年にイギリスのロンドンで開催されました。当時、ヨーロッパでは産業革命を背景に新産業が続々と芽生え、万博はその見本市として回を重ねていきます。各国は国力を誇示するかのようになり、規模を競い合い、第4回のパリ万博では開催を記念して、あのエッフェル塔が建設されました。日本での国際博覧会開催については、1890年に最初の計画がありましたが、次期尚早ということになり取止めになり、次いで1940年東京晴海で開催すべく準備され、前売券も販売(10円)されたものの、日中戦争激化で1938年中止の決定がされた経緯があります。そして、現在のところ入場者数最高(6,400万人)である大阪万博が1970年開催されています。因みに、先程の1940年の前売券は大阪万博でも利用できたそうですが、大阪万博の前売券は900円で、その間の日本の成長・物価の上昇が激しかったことがわかります。

今回の上海万博は万博史上最多の246カ国が参加、北京五輪に続く国家的イベントとして国民の関心は高く、10月末までの会期184日間に7,000万人以上の来場が見込まれ、入場者数でも大阪万博を抜いて史上最多となることが確実視されています。先の北京五輪を含め、これだけのイベントを実現できるのは、それだけ現在の中国に勢いがある、ということの証明でしょうか。上海万博のテーマは「より良い都市、より良い生活」。急速に都市化が進む中国で、世界の知恵も借りて未来の都市像を描くのが狙いですが、ただ、世界最大の温室効果ガス排出国となった中国での開催とあって、各パビリオンが省エネ技術など環境へのやさしさを前面に打ち出したものになっているそうです。そう遠くない上海、これを機に一度足を運んでみてはどうでしょうか。

新入会員入会式

氏 名	大谷 英才 (おおたに ひでとし)	生年月日	昭和 32 年 12 月 7 日
職 業	三井造船(株)玉野事業所 総務部長	電話	23-2010 FAX 23-2006
住 所	〒706-0012 玉野市玉 3-1-1	所属委員会	親睦・家族委員会
職業分類	造 船	電話	090-6799-1821
現住所	〒706-0012 玉野市玉 3-4-7-402		

入会挨拶

今日は。三井造船の大谷でございます。私は5/1付で此方の方へ転勤してまいりました。玉野勤務は3回目でございます、8年前までには2年間居りましたし、入社時に最初に配属されたのが玉野の工場でした。そこで先ず7年ほど玉野勤務した後に東京へ出て、また10年前にこちらへ戻ってきました、また今回で3回目になります。関西育ちでございます大阪で生まれて高校ま



で大阪で過ごしました。大学は高松でしたが、大学へ行く時に初めて宇野駅を通りまして、連絡船に乗って、その時玉野とは知らずに宇野を知りました。入社試験を受けるために上りの連絡船に乗った時に、初めてこれが三井造船という会社であることを知りました。それ以来、今まで9年ほど過去2回の勤務で玉野で過ごして生活させて頂きました。まだまだ皆様と比べまして若輩でございます、いろいろとお教え頂けなければならないことが多いと思いますけれど、精一杯やりたいと思いますので、どうかよろしくお願い致します。

幹事報告

- ・ 岡山後楽園ロータリークラブより創立20周年記念誌が届いております。
- ・ ほほえみマリン大使選考に伴う協賛のお礼状が届いております。
- ・ ロータリーの友委員会よりロータリーの友事務所が法人化され、一般社団法人ロータリーの友事務所と名称が変わりましたとのお知らせが届いております。
- ・ ハイライトよねやま No.123 が届いております。
- ・ 6月のロータリーレートのお知らせが届いております。1ドル=92円。
- ・ 2010~2011年度ロータリー手帳が届いておりますので、ボックスに配布しております。
- ・ 他クラブ週報、例会変更通知は回覧させて頂きます。

委員会報告

- ・ 社会奉仕委員会(三宅(孝)委員長)：宇野港・桜並木清掃のご案内が届いておりますのでご協力よろしくお願い致します。日時：6月13日(日)11:00~12:00、集合場所：宇野港シーサイドパーク「宇野港ゆめ市場」本部テント前。
- ・ 石川次期親睦・家族委員長：①次年度の親睦・家族委員会の行事(案)を作成しまして、次期会長・幹事他関係者の皆様にご検討をお願いすること考えておりますので、その節にはよろしくお願い致します。②第4回マリンカップのご案内を皆様のボックスに配布させて頂いております。多数のご参加をお願い致します。
- ・ 岸本次期会長：次年度各委員長におかれましては5月28日までに運営計画書の原稿を事務局まで提出をお願い致します。

スマイル・ボックス

- ・ 藤田君、東川君、星野君①、石川君①、岸本君、松尾君、三宅(照)君、三宅(保)君、小野田君、島田君、白石君、高橋君、谷口君、槌田君、富永君①、安江君一大谷様、入会大歓迎。
- ・ 富永君②一岡山県グランドシニアゴルフ選手権で5位入賞しました。皆様のご支援のお陰でございます。ありがとうございました。
- ・ 上原君一ハイロー会優勝しました。宮原さんの入会祝ハンディキャップのお陰です。谷口さん、岸本さん、三宅さん、皆さん、お世話になりました。
- ・ 石川君②一宣伝をさせて頂きます(マリンカップ)。
- ・ 星野君②一本日卓話させて頂きます。
- ・ 大西君一早退します。
- ・ 渡邊君一公害審査会の為、早退致します。

プログラム 『責任者出て来い!!』と云われて』 星野 要二君

今日は『責任者出て来い!と云われた』クレーム対応のお話をさせて頂きます。

いつもロータリークラブの「卓話」は 知性的にあふれ勉強になる物が多いのですが、今回はあえて暴露話を選びました。と言うのも、最近では「モンスター」呼ばれる方々が現れ、病院や学校にも常識では考えられない言動を行っていると聞きます。多くのお客様と接し、たくさんのご意見を頂く小売業ならではの体験談が 何かの参考になるかもしれません?

『店長を出せ!』と云われても、店長が出て行くことはほとんどありません。まずは担当者が対応し、それでもダメならマネージャーが出て行きます。大抵の場合は、このマネージャーが解決します。マネージャーで解決出来なかった時がいよいよ店長の出番となりますが、最悪のケースになっていることでしょう。私はマネージャーを15年経験し、その内13年が店長代行でした。今日のお話はマネージャー時代に経験した事例になります。

まずは、タチ悪クレーマーの実例です。私が某店衣料品MGに着任の際 前任者からの引継ぎで、【M】というヤクザが時々因縁をつけに来る、と聞かされました。1年後に「責任者出せ」の電話が入り、申し出の内容は『1年前に購入したスラックスが不良品』とのことでした。ご自宅を伺う旨を告げて名前と住所を聞くと、【M】と名乗ったので嫌な予感がして、薄暗いアパートを訪ねると、出て来たのはランニングシャツにモンモンのオッサンでした。お怒りの「不良品のスラックス」を拝見させていただくと、ウエストの下あたりの縫い目が開いていました。改めて【M】の体型を見ると、残念ながらサイズが合っていませんでした。商品をお預かりし検査に出して返事をする。検査には1ヶ月程時間がかかることを伝えると、「これから、それを履いて姫路まで法事に出かけるとこじゃ!」と凄まじまりました。「別のおズボンでお出かけ下さい」と逃げるように帰りました。店に帰

り担当に確認すると、【M】は1年ごとにスラックスに言いがかりをつけ、新しいスラックスを持ち帰っているとのことでした。しばらくして電話があり、「これから高松の法事にいかにかいけんのんじゃ！どうしてくれるんなら！」とのことでした。これで安心しました。さっきは姫路だったのに高松に変わっています。スラックスは財団法人科研に検査に出し、メーカーの品質検査証を取り寄せ、1ヶ月後に検査結果をもって【M】を訪問し、商品に問題がなかったことを告げ、スラックスを返しました。もちろん、この時は大きな声で脅しと罵倒がありました。検査結果の出るまでの間も数回電話での脅しがありました。この様なケースでは、毅然と対応することがポイントです。検査結果が出るまでは、1年間の使用期間もあり商品が不良品かどうかは判断が出来ません。「検査結果を待ってご返事させていただきます」の対応で押し切りました。この間に警察OBの警備部長に相談したところ、【M】の身元がわかり、元流れの演歌師で、他社からもイレズミを見せて脅し、お金を受け取っていたことが分かりました。【M】の情報は警備部長から岡山市内の流通各社へ情報を流し、それ以降、数件の【M】の脅し行為を防ぐことが出来ました。

今までの話は、きれいに成功した事例ですが、対応ミスもあります。昼前にお客様から電話がかかり、申し出の内容は、【購入したにぎり寿司に髪の毛が入っていた】とのことです。対応したのは食品マネージャーですが、電話での激昂が尋常でなく普通のお客様ではないと判断し、私に動向を求めました。普通であれば、このケースは返金か商品の交換で解決するのですが、【誠意を見せろ】の一点張りで、【我々の誠意はお詫びを申し上げることです】の繰り返しでした。だいぶ時間が経過した時、このにぎり寿司を作った惣菜会社の社長がやって来て、男に封筒を渡して、我々は解放されました。12時前に店を出て帰ったのは16時前です。当然、昼食はとっておらず、食品マネージャーに「腹が減ったな」というと「僕はお寿司を食べたから大丈夫です」と言い返しました。そうなんですこのマネージャーは、男が怒りに任せて寿司を床に投げつけ、「お前もこれを食べてみる」といわれたとき、平然と「それでは頂きます」と食べていました。男は私に「お前も食え」といいましたが、私は「遠慮しておきます」とお断りしました。本当に汚いカーペットだったのです。ここまでは笑い話の解決ですが、惣菜会社がお金を渡したことは失敗でした。1年後に同じ男性から【肉に髪の毛が入っている】との申し出があり、返品・交換の対応では絶対に首を縦にふりませんでした。我々での解決は困難と思い、本社総務部に対応を任せました。翌日には、総務課長があっさりと解決し、「この男性はもう店には来ないから」と言われました。

さて、この総務課長はどんな方法で解決したのでしょうか。後日、別件でその対応を見ることができました。突然事務所に、革ジャンにオールバッグの大柄な30代前半の男性が現れ、【雑貨のマネージャーを出せ】との要求です。応接室で私に対応し、話を聞くと、【昨日、男性の妹が万引きで捕まり、パトカーで連行された。その際、雑貨のマネージャーが暴言を吐いた。また、近所の人にも見られており、母親が恥をかいた】。体も大きい声も大きい男性です。【俺は夜の商売をやっておりヤバイ筋にも知り合いがいる】などの脅し文句もあり、例の総務課長に相談すると、すぐに来てくれました。応接室に入ると名刺を出して、自分の立場を名乗り、男性が何か言いかけると「自分は名刺を出して名乗った。君もちゃんと挨拶くらいしなさい」と注意しました。男性の言い分に対して全ての原因は妹の犯罪行為であり、当社には関係ない、もう店に来たくないなら来なくてもいい、来る・来ないは君の自由だ。この様な説明をするうちに、だんだん男性のしゃべり方が変わってきました。どすの利いた言葉がオネエ言葉に変っているのです。テーブルに置かれた男性の名刺には、スナックの様な店名が書かれており、総務課長がこの店はどうな店か訪ねると、オカマバーでした。最後に男性は、総務課長に「ぜひお店にいらして」と告げて帰っていきました。我々は営業の人間として、お客様を怒らせないように注意して対応をしますが、総務課長の対応は「迷惑なお客様は来なくていい」の立場での対応です。店を預かるものとして、他のお客様のご迷惑や危険な行為を行う方はお引取り頂くのが良いかもしれませんが、ヤバイ話は、まだ沢山ありますが、本物のヤバイ方はあからさまな犯罪行為はしないような気がします。知的に合法的に保険会社から取れるだけということになります。

続いて、普通のお客様がちょっとしたことで激しく怒り出すケースがあります。世の中が悪いのか、ストレスが溜まっているのか、夫婦中が良くないのか、何もそこまで怒らないでもと思えることがあります。閉店前にお客様から電話があり、【にぎり寿司にわさびが入っていない！わさびのないにぎり寿司が食えるか！】との申し出でした。現物は既に売り切れていたため、返金の用意をしてお宅をお伺いすると、奥様が出て来られました。

現物を確認すると、ワサビはちゃんと入っており「ワサビは入っていますね」と告げると「子供が、ワサビがはいっていないと言ったので」とのことでした。お子様はまだ小さくワサビが入っていない寿司が食えるかと言うとは思えません。先ほどのご主人によろしくお伝え下さい。と告げると、「主人は急用で出かけました」とのことでした。原因は閉店間際のお買い上げで、ワサビが少しぬけていたのでしょう。ワサビが足りなければ自宅にあるワサビをつければすむことですが、瞬間的にワサビを店が入れ忘れてしまった思い込み腹が立ったのでしょう。この様に、お客様が自分の過ちに気がついたケースはラッキーですが、そうでなければ、最終的には最初に対応した者の態度が悪い、お客様の要求は最初に対応した係員をクビにしろになります。お客様のお怒りの納め先が必要なのでしょう。こんな着地もあります。お客様が靴下を持ってご来店され、【一度洗濯したら、ボロボロになった】との申し出でした。現物を見ただけで、絶対に洗濯機では洗っていけないガラ模様でした。新品の商品

には手洗いの標示がついています。対応した担当者がそのことを告げると、お客様のお怒りは収まらなくなり責任者の登場です。「洗濯機で洗えない靴下はめずらしく、手洗いの表示をもっと大きくすべきでしょうねと、お客様のご意見は仕入担当に伝えておきます」とお話しすると、ご納得されましたが、最初に対応した担当者の対応が悪いとのご意見で、「担当者は私が教育しておきます」で解決しました。問題の商品は繊維のことを知っている人なら洗濯機で洗えないことは予測できます、それが分からず怒ってきたお客様に、洗濯標示を説明しお客様の非を告げたのが悪かったのでしょう。

余談になりますが、某食品マネージャーの体験談で、お客様から商品が傷んでいるとの申し出で、お宅を訪ねたときは、その商品を自分で食べて、「大丈夫です」とお客様を安心させるんじやと豪語している輩がいました。

【白菜に虫が入っていた】の事例では、虫と白菜が煮込まれた鍋を食べて、「虫がいるのは農薬の心配がない」と安全を強調します。体の丈夫な輩ならではの解決方法ですが、一度だけ失敗しました。痛んだ蟹を食べて、【大丈夫です】と言ったのですが、甲殻類は強烈です。店に帰るまで持たなかったようです。

お客様にも頑丈な方がおられます。【うなぎ蒲焼が変な味がする】との電話があり、訪ねたのは岡山大学理工学部の研究室でした。出された「うなぎ」の匂いを嗅いだら完全に腐っていました。「まさか食べられていませんね」と確認すると、一人が食べたとの返事でした。何かあったらすぐに病院へ行ってください、治療費は全て持ちますと名刺を置いて帰ったのですが、翌日電話を入れると、何ともなかったが、もう「うなぎ」は食べたくないとの返事でした。やっぱり、若い人は丈夫だと感心させられました。

最後は、子供です。子供も中学生くらいになると手に負えなくなる連中もいますが、少年法が改正されてからは、少しおとなしくなったようです。以前は極悪行為を行う子供に対して高圧的な対応をした時もありましたが、逆に子供たちに手を差し伸べる方が子供達の将来に良いのではと、今は思っています。以前、店に来ては喫煙をし、床に座りこむ中学生の対応が大変だった時期もありました。ある日、タバコを吸っていた中学生グループを店外へ追い出した後、しばらくして、その中学生が血相を変えてきました。【駐車場で男性二人が喧嘩をして、一人がナイフで刺されている】とのことでした。中学生と一緒に駐車場に行くと、肩で息をしているオッサンが二人、一人は横腹を押さえ血がにじんでいる、もう一人は小さなナイフを足元に落として茫然としていました。たぶん人生で一番アドレナリンが出た時かもしれません。中学生グループに指示し、「店内で一番近い売場に行き、営業支援マネージャーを呼べ、警察と消防署に携帯で電話しろ」と指示すると、驚くほど素直に従ってくれました。幸い怪我はたいしたことがなかったので、一人に営業支援マネージャーが来るまで怪我人のそばにいろよう言い渡し、犯人を防災センターまで連れていきました。その間は思いっきり罵声を犯人に浴びせたようです。興奮のあまり何を言ったのかは覚えていません。すぐにパトカーが5台到着し、お縄となりましたが、その翌日から不良グループが逆らわなくなりました。彼らにとっていざというとき、為になる大人と認めてもらえたのでしょう。子供達にとって、叱ることより対話が必要なのかも知れません。

これからの世の中は、犯罪の増加が懸念されます。皆様方も警察の暴対講習などで悪質な言いがかりへの対応方法をご存知とおもいますが、敢えて対応の心得を最後に申し上げます。まずは、大きな声や理不尽な脅しには屈しない、交渉においては決して一人で対応しない、相手の指定場所には出向かない、交渉の記録・録音を残す、実際にこれで助かったケースも数件あります。

ご拝聴ありがとうございました。