



〒111-8765 東京都台東区西浅草 3-17-1 浅草ビューホテル 2階
TEL: 03-3847-1111 FAX: 03-3847-0154 URL: http://www.asachu-rc.jp

2012 - 2013 年度テーマ

R.I. テーマ 「奉仕を通じて 平和を」 R.I. 会長 田中 作次
地区ガバナー 石川 正一
クラブテーマ 「クラブライフの充実で、ロータリーの魅力を語ろう!」
クラブ会長 原田 毅

本日の卓話

クラブ協議会・今年度事業報告

各委員長

今後の卓話予定

6/26 会長・幹事挨拶「1年を振り返って」 原田会長・宮村幹事

2013年6月19日

第1318回例会

会長 原田 毅
幹事 宮村 義男

前回 (6/12 1317 回例会) の記録

来訪者紹介

◆ゲスト 2名 (株)バーニーズ ニューヨーク 会計業務 山下秀行 様
米山奨学生 リンダ 様
◆ビジター 3名 東京浅草 R.C. 小林正巳 様、新實 孝 様
東京神田 R.C. 宮地浩太 様

出席報告

総会員数	休会	出席免除	出席	欠席	出席率	修正出席率
46名	2名	4名	38名	5名	88.37%	1315回例会修正 欠席2名・出席率95.35%

東日本大震災で被災された皆様に一日も早い平和と復興がおとずれますようにお祈り申し上げます。このような時こそ、我々ロータリアンは『五大奉仕』を実行・実践しましょう。明日の日本と世界はみんなの手の中に!

会長報告<原田会長>

- ・クラブ細則第1条「理事及び役員選挙」の一部見直しについて
 1. 「役員を選挙すべき会合」を「役員を選挙すべき年次総会」と明確にした。
 2. 選考委員会を推薦委員会に変更
 3. 委員に会長エレクトとともに就任する
 4. したがって、最大定員を11名とした。
 5. 委員会内の協議で委員数を裁量できるようにした。
 6. 推薦候補案の決定を8月末日までが望ましい。と弾力的にした。

委員会報告

<親睦活動委員会 高木委員長>

- ・6月22日開催の「会長幹事慰労会」について次週の例会時に会費を集金させていただきます。宜しくお願いいたします。

<ロータリー情報委員会 小林(雅)委員長>

- ・先週のクラブフォーラムでは熱心に話し合いを頂きありがとうございました。本日皆様に発言要旨をお配りいたします。是非お読み下さい。

<岩田米山カウンセラー>

- ・6月5日に宮村さんの代理で米山奨学セミナーに参加してきました。
- ・本日は米山奨学生のリンダさんが参加しておりますので、奨学金を授与いたします。天笠さんご配慮で、リンダさんと一緒に隅田川花火大会に参加させて頂けることになりました。



2012年～2013年度 第12回理事・役員会報告

<審議事項>

1. 5月度会計報告……………承認
2. クラブ細則一部見直しの件
 - ①選考委員会を推薦委員会に変更
 - ②委員に会長エレクトとともに就任する次年度幹事を加えた。
 - ③したがって、最大定員を11名とした。
 - ④委員会内の協議で委員数を裁量できるようにした。
 - ⑤推薦候補案の決定を8月末までが望まし

い、弾力的にした。

- ⑥役員を選挙すべき年次総会と明確にした。
……………承認

<報告事項>

1. 会長・幹事慰労旅行の件
茨城県五浦温泉一泊の予定でしたが、参加者少数の為中止し、6月22日浅草観音裏「草津亭」にて慰労会として行う事に致します。詳細は後日お知らせ致します。（親睦活動委員会）

ニコニコボックス

<原田会長、宮村幹事>

- ・山下様、本日の卓話宜敷お願い致します。

<太田、藤掛、天笠、山尾、斎藤、関原、小池、古谷>

- ・山下秀行様、本日の卓話よろしくお願ひ致します。

<植木>

- ・坂東玉三郎さんの講演には、多くの会員さんにご参加頂き、誠にありがとうございました。

<原田、小林(雅)>

- ・玉三郎の講演会、とても素晴らしかったです。植木さんありがとうございました。

<山尾>

- ・斎藤さん、先日は御馳走様でした。

<伊石>

- ・藤掛さん、鳥越祭礼大変お疲れ様でした。

一日全ての白たすき、ご苦勞様でした。これから現実が待ってます！

<藤掛>

- ・鳥越神社の祭礼、盛大に斎行されました。ご関係された皆様、ありがとうございます。特に伊石さん、お疲れ様でした。
- ・潮田さん、盛り上げていただきまして、ありがとうございます。

<小林(雅)>

- ・出席100%表彰ありがとうございました。

<後上、松崎>

- ・昨日(6/11)は傘の日。湿度の高い日が続いております。くれぐれもご自愛下さい。

<太田、藤掛、中村、松崎、井田>

- ・東日本大震災より2年。悲しみや苦難を乗り越え、絆新たに!! ガンバロウ東日本、立ち上がれ 日本!!

卓 話



「ピンチをチャンスに変える手順」

山 下 秀 行 様

1968年 5月 大阪府堺市生まれ
 1988年 4月 早稲田大学商学部入学
 1992年 3月 同校卒業
 1992年 4月 住友商事株式会社入社 主計部配属 決算業務に従事
 1994年 7月 紙パルプ部配属 貿易業務に従事
 南アフリカ・ピーターマリッツブルグ事務所駐在 植林事業に従事
 2000年 7月 家業であるアパレル会社継承
 2003年 7月 ソフトウェア会社、ブランド事業会社等で経理業務に従事

1

ピンチをチャンスに変えるには

「クレーム(苦情)こそ顧客をファンに変えるチャンス」と言われるが本当か？
 クレームの大半は「単に顧客を失うだけ」になっていないか？
 顧客クレームというピンチを、ファンに変えるチャンスとするには、
 クレーム対応を通じて、顧客と向き合い、対話することにより、顧客が自社の
 商品製造や販売過程を理解することで、その良さを理解し、自社と一体感
 を持つことでファンに変わるのではないでしょうか。

顧客をファンに変えるには、クレームを頂戴した場合、会社組織として正しい
 手順で対応せねばなりません。
 南アフリカ共和国における植林事業経験をもとに、組織行動の重要性に
 ついて考え、ピンチをチャンスに変える手順を整理します。

解決への手順

<考え方>

- ・クレームがなければ、顧客と接する機会がない。
- 顧客の要望を知るチャンスと考える

<必要な行動>

- ・顧客からクレームの内容を正しく詳細に聴取る。
- クレームの対象が、どの過程で生じたか特定が必要。
 (例)製品仕様、製造、流通、販売、使用中

<突破すべき壁>

- ・クレームの原因を分析する過程で、組織の壁に直面する。
- ・組織の壁とは、社員、納入業者、運送業者等である。顧客かも知れない。
- ・自分の非を認めることになると思い調査に非協力的。
- 原因を特定し、再発防止が目的であり、犯人探しは目的ではない。

<誤った対応>

- ・贈答品だけでは、怒りは収まらない。接待するだけでは、共感は得られない。
- ファンにはならない。

2

Richards Bay



植林地



3

ビジネス背景

2000年当時、南アフリカから日本へは年間約150万トンの製紙用木材チップが輸入されており、その内、約100万トンは現地の林業組合(A社)から出荷されていた。



南アフリカ共和国



4

製紙工場



植林木から紙になるまで



5

(1)問題発生

顧客である製紙会社から、南アフリカから出荷されたチップに「ビニール片」が、1船あたり50～100片混入している、とクレームが発生。

なぜ、どの様にして、ビニール片が混入したか調査を行い、発生原因を取り除くよう製紙会社から南アフリカの林業組合(A社)に指示があった。

解決できなければ出荷数量を減らされる可能性が高く、販売先を日本にしか持たない林業組合としては大ピンチ！

(2)人選

問題解決に当たり、必要な能力を備えた人選が必要。

(必要とされる能力)

- ・日本の製紙会社のクレーム内容を把握し、必要あれば製紙会社の担当者と直接対話し、詳しい状況を聞きだせる。
- ・南アフリカでの労働者は黒人。ズールー語で対話でき、状況を黒人労働者から直接聴取できる。
- ・状況を整理し、複数発見されるであろう問題点を絞り込む。
- ・絞り込んだ問題点を解決すべく黒人労働者に教育する実行力。
- ・会社への報告能力。

担当①:ズールー語を話せ、植林経験の豊富な白人マネージャー
担当②:日本側の情報を聴取できる山下

6

(3)原因の分析

<課題>

切り裂かれたビニール片が1船あたり50～100片混入する原因の特定

<分別された工程及び推測>

- ①船上での混入
 - ・船員が故意にビニール片を貨物に混入することは出来ない。
 - ・飛来が原因なら毎回50片以上混入する可能性はない。
- ②チップ加工工場から船上までのベルトコンベアでの混入
 - ・ベルトコンベアの監視員が投入することはない。
- ③チップ加工工場での混入
 - ・工場労働者及び出入り業者が投入
 - ・加工過程での混入

各工程ともに“自分が原因ではない”、前後の工程に原因があると主張

(4)原因特定への仮説

原木にビニール(レジ袋)が混入しており、原木を截断しチップに加工する際に、このビニールも投入、截断され、チップに混入することが判明。

・原木を運ぶ貨車、トラック上を入念にチェック
→空缶、牛乳パック、食べ物(バナナの皮・スナック菓子の袋)を発見！

<仮説>

ビニールは截断された状態ではなく、一枚の状態で原木が運んでくる。ビニールを混入させたのは、原木の積込作業員。

7

(5)原因の特定

伏探した原木をトラックに積み込む集積場を訪問し、積込現場を確認

集積場では、原木の間にビニールが押し込まれていたり、原木にビニールが括り付けられていた。

集積場では、黒人作業員が弁当をビニールに入れて持ってきて、ゴミ箱が用意されていないため、食べ終わると集積場に放置する。
行儀の良い作業員は、原木を椅子として利用、食べ終わるとビニールを原木に括り付け処分する。

原木に縛りつけられたビニールが、トラックで工場に運ばれ、縛りつけられているので、そのままチップ加工機に投入され截断されたビニール片を製造

(6)原因の除去

- ①集積場にゴミ箱を設置して、ゴミ回収の設備を設置
- ②管理者より作業員に、ゴミはゴミ箱に入れ蓋をするよう教育
オリジナルバックを配布、弁当はバックに入れるよう指示
- ③管理者より月報の提出
- ④プロジェクト担当者2名による抜打ち査察の実施
- ⑤抜打ち査察で“ゴミ0”の結果が得られたら全員を表彰
→ 鶏肉等食品の贈呈、及び、全員で記念撮影

<作業員の心境の変化>

- ①仕事場をきれいにすることは“気分が良い”
- ②表彰されることは“気分が良い”
- ③表彰式の写真を家族に見せて自慢することは“気分が良い”

8

ピンチを克服することによる成果

- ・原因を分析する過程で、原因が自分であると判明することを恐れ、協力を拒む者、質問に正しく答えられないものが続出し、分析が進まない。
→自分の目で見て確認して結論を得なければならぬ。
- ・原因まで遡ると、悪気の無い担当者に行き当たる。
→どの様な行動が原因となっているか説明し、理解してもらう。
- ・理解が正しいことを誰かが定期的にチェックする仕組みを作る
→放置するとすぐに元に戻ってしまう。
- ・継続できたら“表彰”し、記念品を贈呈する。
→行動を継続させる原動力となる。
- ・人選は慎重に行う
→調査能力、管理能力、、、すべてを兼ね備える人はいない。

ピンチはチャンスに変わった

すべての集積場で“ゴミゼロ”を達成した後、日本の製紙工場でも“ビニール片ゼロ”との結果を得た。
購入数量削減は行われず、以下の成果を得た。

信頼の獲得

→要望したことは聞き入れ、行動し、解決してくれる