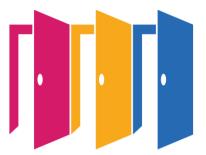
国際ロータリー第 2790 地区(千葉県)第 8 グループ



ロータリーは機会の扉を開く

R.I 会長

ホルガー・クナーク

(ヘルツォークトゥム・ラウエンブルク・メルン RC 独)

第8グループガバナー補佐 大塚 榮一 (八日市場 RC)

YOKAICHIBA ROTARY CLUB





会 副 会 長 幹 事

字之沢 文 夫 川 口 京 子 鈴 木 英 人

広報・公共イメージ

向上委員長

梅原佐一

創 立 昭和37年(1962)1月13日

平成 29 年(2017)韓国富平 RC との姉妹クラブ締結

例会日 每週火曜日 12:30~13:30 例会場 千葉興業銀行八日市場支店(2階)

事務局 千葉県匝瑳市八日市場イ 2571

TEL 090-8947-7851 (幹事) FAX 043-332-9055

http://vokaichiba-rc.jp/



No.2815

第11回例会

令和2年10月20日(火)

千葉興業銀行八日市場支店2階例会場

例会プログラム

○点 鐘

○ロータリーソンク゛

○会長挨拶

○幹事報告

○委員会報告

○卓 話

○ニコニコ報告

○出席状況報告

○点 鐘

宇之沢文夫会長 「奉仕の理想」斉唱 宇之沢文夫会長 鈴木 英人幹事

鶴野 剛夫様

宇之沢文夫会長

会長挨拶

・・・宇之沢文夫会長



本日のお客様



経営コンサルタント 鶴野 剛夫様

皆さん出席ご苦労様です。本日は鶴野会員の弟 さんの鶴野剛夫様にお越しいただいております。 経営コンサルタントをなさっているという事でご ざいます。私達は経済人です。自分の企業を良く するために日夜仕事をしています。今日はために なる話を聞けると思い楽しみにしています。後ほ ど卓話を宜しくお願い致します。さて、先日の職 場訪問ご苦労様でした。また江波戸会員にはお世 話になりました。15日には献血がありました。 社会奉仕委員会の皆さん、お手伝いをしていただ いた皆さん、お疲れ様でした。当日は天候が悪か ったのですが多くの方に献血をしていただきまし た。これからはガバナー補佐の訪問、11月には ガバナー公式訪問、ロータリー情報研修会と前期 の山場となりますので皆さんの御協力をお願い致 します。

幹事報告・・・鈴木 英人幹事



- ◇例会場及び時間の変更 *小見川ロータリークラブ 10月28日(月)は休会となります。
- ◇会報受領クラブ名*小見川ロータリークラブ7月、8月分2通が届いております。
- ◇週報礼状 *本日はございません。

◇その他

- *旭ロータリークラブより活動計画書が届いております。
- *小倉ガバナーノミニーより活動計画書の礼状が 届いております。
- *来週は例会終了後にクラブ協議会がありますので皆さんの出席をお願い致します。

委員会報告

◇社会奉仕委員会・・・橋本英之委員長



10月15日(木)匝瑳市民ふれあいセンターにて献血が行われました。ご協力ありがとうございました。

受付人数	採血人数			不採血数
	200 mℓ	400 mℓ	合計	
93名	3名	85 名	88名	5名





皆さんお疲れ様でした。

卓話者紹介

・・・柏熊 均ロータリー研修 委員長



詳細はお手元にお配りしたプリントをご覧ください。鶴野剛夫様は当クラブ鶴野航三会員の弟さんです。長く外資系の会社に勤められたという事で本日は素晴らしいお話が聞けると思います。宜しくお願い致します。

(講師略歴)

1948年 八日市場市東本町に生まれる

1964年 匝瑳高校入学

1967年 慶応義塾大学商学部入学

1971年 富士ゼロックス入社

1986年 日本マイクロソフト入社

1992年 独立、経営コンサルタント

(現在に至る)

2008年 株式会社 TSURUNO 設立

2018年 50年ぶりに匝瑳市に U ターン

卓 話

卓話者 経営コンサルタント 鶴野剛夫様 テーマ「経営品質向上を目指して」



今日は**経営品質**の一部である「**リーダーシッ プ」と「顧客満足」**についてお話させていただきます。少しでも皆様の参考になれば幸いと思っています。

大テーマ: 経営品質向上を目指して

まず経営品質ですが、現在は「お客様を頂点に置いて、それに必要なすべての経営における品質を向上させる」という活動が世界の中心になっています。米国ではマルコム・ボルドリッジ賞、日本では日本経営品質賞がその頂点になります。

小テーマ1: リーダーシップ

マイクロソフト時代はビル・ゲイツ氏が会社のトップで、孫さんの日本ソフトバンクはマイクロフトのお客様でした。ビル・ゲイツ氏は大学生の時に「ノーベル賞」と「世界の実業家」で悩んだ末、後者を選び大学を中退してマイクロソフトを起業しました。

マイクロソフトに入る前に本社副社長に5年間の売上計画について質問したところ、返ってきた答えは「わからない」でした。よくよく聞いてみると「10倍になるか、100倍になるか、予測が難しい」ということでビックリしました。この会社は何しろ決定が早いのと皆よく働くのが当たり前でした。

例えば、私が数百万円の決済を得る文章を夜中に本社へメールで送る。翌朝出社するとメールが返っていて、「OKです。ただし・・・」。やっとひと段落と思ったらすぐ次の仕事。

ビル・ゲイツのスケジュールは私から見れば殺人的なものです。成田に着くと、ホテルまでの車中で早速打ち合わせ、ホテルに着くと10分後には日本の幹部とミーティング。それが終わると、複数の会社との打ち合わせをこなし、11時ころ

ホテルの部屋に戻る。それからインターネットで 世界の社員とのやりとりを始めます。

何時に寝たかは知りませんが、翌朝は7時半にメーカーとの朝食ミーティング。そのあとも分刻みでスケジュールをこなし、日本を発つ日も成田までの車中で積み残した課題を幹部と打ち合わせ。そして飛行機に乗ると日本であったことをパソコンでまとめ、世界へ発信する。次の国でも同様の行動です。

彼の考え方は「人々が将来望むだろうことを 先読みして実現していく」というものでした。世 界中の人々は彼の予見通り、一人1台のコンピュ 一夕を持つようになり、仕事の能率は格段に上が りました。また、多くの社員がお金持ちになりま した。今はロータリアンであり、慈善活動中心の 日々をすごしています。

次は**ソフトバンクの孫正義さん**の話です。孫さんは、どんな時でも穏やかな印象でした。トランプ大統領の就任儀式の時に、孫さんが大統領と親しげに話をしている場面をテレビ中継で見てビックリしましたが、その時も同じ雰囲気でした。

孫さんはビル・ゲイツと違って 極貧の在日韓 国人として、佐賀県の国鉄線路わきのバラックで 生まれ育ちました。小中学校では成績は抜群でし たが普通の子供でした。15歳の時に司馬遼太郎 の「竜馬が行く」を読んで感動し、高校1年の1 学期を終えたところでアメリカに留学しました。 高校1年に編入して、すぐ2年生に飛び級、また 数日間で3年生に飛び級、その後高校卒業レベル の検定試験に受かると、高校を中退し大学に合格 しました。日米合わせて高校生活は半年以下で す。高校・大学生時代は「自分より勉強している 人は世界中に絶対いない」と断言できるほど勉強 をしたそうです。

大学の時、勉強以外の時間で自動翻訳機を発明 し、その特許を日本のシャープに1億8千万円で 売りました。

彼は19歳の時に人生50年計画を立てました。それは、20代で社会に名乗りをあげる。30代で1千億円以上の資金を貯めて、40歳代で1兆円以上の勝負をかけ、50歳代で事業を完成させる。

彼の考えの中心は「人々に喜ばれる、人々が望むことに大胆に挑戦する」というものでした。私が知り合ったのは彼が29歳の時でしたが、37歳の年に店頭公開を果たしました。それからも無謀なほどの挑戦の繰り返しと、信じられないほどの努力で成功を重ね、今や日本を代表する会社に成長しました。今年で63歳になりましたが、今

の目標は売上日本一のトヨタ自動車に大きく差を つけた日本一になることだそうです。

ビル・ゲイツと孫正義、二人のリーダーに共通することは、不可能なほどの高い目標を立てて、一度もぶれることなくそれに向かって努力・邁進したこと。2つ目は人々が将来何を求めるか、そして多くの人に喜ばれることを追及して実現させていることです。彼らは社員、取引先、社会、そして世界の人々に貢献しながら。10兆円のお金持ちになりました。



小テーマ2: 顧客満足 CS Customer Satisfaction

八日市場は「素晴らしいところ」です。気候も温暖で美味しいものがたくさんあります。新鮮な野菜、新鮮な魚貝類。全国版のキムチ、幻のジョセフィーヌとうもろこし。どれも最高です。都会のスーパーと比べて新鮮度も値段も段違いです。観光地も、飯高壇林、日本寺、成田のさくらの山の「桜と飛行機の発着」、飯岡の灯台と屛風ヶ浦、九十九里浜。そして釣りも楽しめ、車で30分以内にゴルフ場が12か所。緑が多く空気も旨いし、ついでに酒も旨くなる。住むには最高の環境です。そんなわけで50年ぶりにユーターンしてきましたが、妻も私も大満足の毎日です。

しかし、特に初めての人や買い物に不慣れな人には極めて不親切に感じます。皆さん気持ちはとても優しいのに、それを表現できていないのはホントにもったいないと思います。都会の友人が感じたことを紹介しますと、「自分一人では、お店に入りにくい」「買いものをしづらい」「観光地への案内標識が少ない」「住所を聞いても、電柱の住所表示も イ、ロ、ハではどこなのか見当もつかない」「匝瑳という字は読めないので辞書も使えなかった」「でも、案内してくれると観るところは多いし、食べるものは最高!」という評価ですが、困ったものです。

現在と将来は、すべてのお客様に満足していた だくことが不可欠であると思います。 次に**CSの価値と重要性** の話に移ります。「**生涯価値**」というキーワードがあります。これはそのお客様が生涯にわたってどれだけ売上に貢献してくれるかというものです。NTTでは講演でよく話しましたが、月の電話料金5千円のお客様が30年間使ってくれていたら合計で180万円の売上になります。つまり、このお客様の生涯価値は180万円です。

「生涯価値」と同時に「満足度の水準」というキーワードがあります。大満足のお客様は自分がリピータになるだけでなく、友人に無料で宣伝してくれて 新規の見込み客が生まれていきます。逆に、大いに不満だったお客様は、自分が二度と行かないだけではなく、多くの友人にマイナスの宣伝をします。そして そのお店は知らないところで見込み客を失っていくわけです。

- ※ 「今日買ってくれた人は明日のお客ではない。 今日満足した人が明日のお客様」
- ※ 会社の財産は、「土地やお金、技術や商品、社員」などと昔はいいましたが、新しい考え方は 「一番の財産は満足したお客様」ということ になります。

アメリカのサービスマン教育では「お客様が良いサービスを受けたと感じてくれなければ、提供したサービスには意味がない。」と教えています

キレル

今日は、経営品質をテーマに、リーダーシップと顧客満足の一部をお話させていただきました、改善や改革は一朝一夕には難しいと思いますが、トヨタ自動車の「カイゼン」の話で締めくくります。トヨタでは「どんなことでもカイゼンできることがある」「仕事で1週間前と同じことをしているとしたら、それは進歩の逆の退歩である。」「世の中は相対的に右肩上がりになっているから、とどまっているということは世の中の動きから遅れをとっている」、ということになる。「カイゼンの連続が改革につながっていく」というものです。ご清聴ありがとうございました。

謝辞・・・宇之沢文夫会長



鶴野剛夫様、本日はためになるお話ありがとうございました。ビル・ゲイツや孫正義さんと一緒にお仕事をなさったという事で、経済人としては夢のようなお話でした。素晴らしいお仕事をなさったのではないかと思います。また、CS(顧客満足度)これは身につまされるような思いです。私も会社に帰りましたら参考にして頑張っていきたいと思います。これからも健康に留意してご活躍いただくことをお祈り申し上げます。本日はありがとうございました。



ニコニコボックス報告・・・鈴木淳一親睦委員長



◇鶴野 航三君 卓話を聞いていただき

ありがとうございます

◇井上 峰夫君 我が友鶴野剛夫君

卓話に来ていただき感謝です

◇柏熊 均君 鶴野様卓話ありがとう ございます ◇青木 眞人君 ちょっと良いことがありました

◇平野 正憲君 同窓生卓話ありがとう

◇江波戸正雄君 朝晩だいぶ寒くなりました

風邪などひかぬよう・・・

◇宇之沢文夫君 出席ご苦労様です

鶴野様ありがとうございます

◇川口 京子君 鶴野様卓話ご苦労様です

◇鵜澤 宜広君 RC ゴルフ天気になりますよう

結婚祝、誕生祝をいただいて

◇大久保要治君 職場訪問ありがとう

胃カメラ異常なしです

今日誕生日です

◇伊場 寛人様 献血お疲れ様です

お土産沢山いただきました

◇荒井 正規君 出席ご苦労様です

20,000円 累 計 228,000円

出席状況報告

・・片岡正勝出席委員



項目	会員総数	出席数	出席率%
本日 10/20	39名	24名 MU 1名	71.7%
前回 10/13	39名	21名	66.6%

- ◎出席免除者数 6名
- ○点鐘 字之沢文夫会長

☆本日のお弁当☆

「ブリッジ」



例会風景









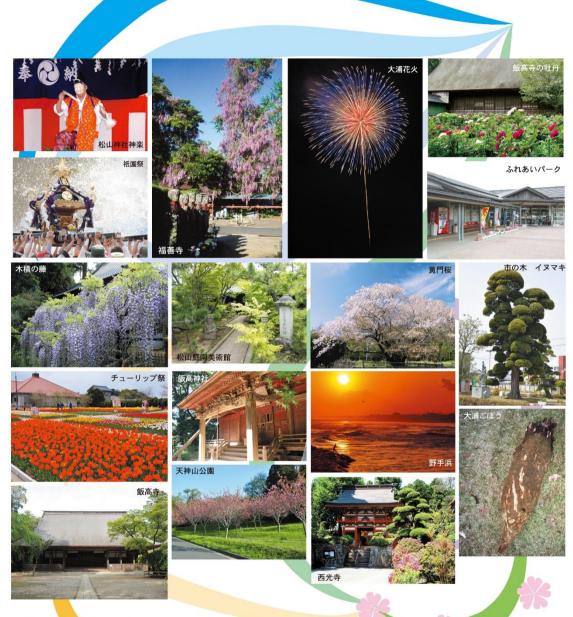




Rotary 〇 四つのテスト



- 言行はこれに照らしてから
- 1. 真実かどうか
- 2. みんなに公平か
- 3. 好意と友情を深めるか
- 4. みんなのためになるかどうか



花と歴史のふるさと 匝瑳市

