Rotary
ロータリーに輝きを
第2593回 例会
2015.5.28
創立 1963年3月16日
2014-15年度R.I.テーマ
ロータリーに輝きを

上尾ロータリークラブ

週報 No.2039
発行 2015年 6月4日

会長 齋藤 博重
幹事 久保田 徹
副会長 齋藤 博
副幹事 藤村 作
編集責任者・
クラブ広報委員長 長沼 大策

上尾ロータリークラブ 上尾西ロータリークラブ 合同例会

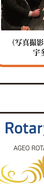
講師
株式会社 加賀屋
代表取締役社長
小田興之彦様

6月11日 クラブフォーラム⑤
「1年を顧みて」
6月18日 会員卓話
尾花会員「自分史」
6月25日 2014-15年度
最終例会(時間変更)

講師小田社長との懇親会

5月27日 於:文楽 東蔵

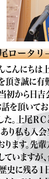
ご参加いただいた皆様、
ありがとうございました。



(写真撮影は久保田幹事と
宇多村プログラム委員長)

Rotary
AGEO ROTARY CLUB

会長あいさつ



上尾ロータリークラブ 齋藤博重会長

皆さんこんにちは上尾RCと上尾西RCの合同例会に出席を頂き誠に有難うございます。

年度当初から目古会長より一度、合同例会をやりましょうとお話を頂いておりましたが、やっと実現することが出来ました。上尾RCと上尾西RCは、親子の関係ということもあり私も人会当初より野球などで交流をさせて頂いております。先輩方に御出席しますと40年来相互訪問はしていますが、合同例会は初めてということであります。歴史に残る日になりますと、本日の例会にありがとうございました。上尾西クラブの皆様には特に例会の日程調整をご頂き、心より感謝申し上げます。皆様のご理解とご協力が無ではご開催することが、出来ませんでした。

また次年度、上尾西RCの人質氏が国際RC第2770地区ガバナーノミニーに決定されたということで大変おめでとうございます。我々上尾RCとしても協力体制を整えていきたいと思っております。

さて、本日は、合同例会に相応しく本年3月14日の北陸新幹線開通もあり、より身近となりました プロの選ぶ日本のホテル旅館100選で3年連続総合第1位に選ばれております石川県加賀温泉の株式会社加賀屋代表取締役社長小田氏をお迎えしまして例会を企画することになりました。小田氏は、2008年に日本青年会議所の会頭を経験されておりまして、I.C.関係で快くお引き受けて頂きました。

テーマにありますように「おもてなし その心」は、商売の道にまでも必要なものあり方であると思います。是非、参考にして頂き、職業奉仕に役立てて頂けたら幸いで御座います。

以上をもちまして、会長挨拶と致します。本日は、宜しくお願い致します。有難う御座いました。

上尾西ロータリークラブ 目古壬雄重会長

今回の合同例会のテーマは「おもてなし その心」とのお話しがあった通りです。I.Cに絡みましたので、上尾さんは我クラブではありますが齋藤さんとは親しく話せますので、年度当初から合同例会の話があり、年度内に開に合ったらと思っていた矢情です。今までは「近くて遠い存在」でしたが、これからは「近くて近い仲」になるので、喜んでいる次第です。

講師の加賀屋・小田社長さんとは昨夜遅くまでお話しさせていただきましたが、早く講演を聞きたいと思いますが、せっかく上尾西ロータリクラブ一堂に会したのですから、ぜひ上尾を再認識する話しをしたいと思います。

まず上尾には約400万所の道路があります。もっとも古い道路が2万年前の旧石器時代と言われています。珍しい、国指定ナイフ形の石器や、1万2千年前の縄文時代の道路から土器や石器が発掘されています。そして古墳時代の道路からは鉄剣や鏡などもちろん出ていますが、上尾周辺は、貝塚が出ていますので昔は海がありました。平安～鎌倉時代には武士の方には武蔵の国で、源頼朝に仕えた足利氏の勢力下にあり、武士集団が上尾で結成されたそうです。鎌倉幕府滅亡の時には武蔵の国の国一揆の勢力が江戸時代にかけては家康が関東に入国した後、このあたりだと碧梧桐や太田は放老茶氏の支配下だったそうです。五街道のうちの中山道の上尾宿は、宿場として発展してきました。

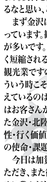
明治から現在には高崎線が開通し上尾駅ができました。それで工場が建てられ工業都市に発展しました。昭和30年に三町二村～上村、上平、平方、大石、大谷、原市～が合併しました。当時の人口は3万7千人で、昭和45年に10万人になり、いま22万8500人という状況になっています。それでは講師のお話しをじっくり勉強したいと思います。

Rotary
AGEO ROTARY CLUB

例会主題 講演

「おもてなし その心」

株式会社加賀屋 代表取締役社長 小田興之彦様



講師紹介 門前出幸会員
1968年石川県出生れ。慶応義塾大学商学部卒、九紀(株)、ポンピラトン、コーネル大学ヘッド学ホテルマネジメント学部、1999年加賀屋入社、2008年公益社団法人日本青年会議所 第31代会頭を務めました。所属2014年、(株)加賀屋の代表取締役社長に就任。

私は石川県能登半島和倉温泉で加賀屋という旅館をさせていただいております。和倉温泉は尼市にあります。資料を見たら尼市と上尾市はすごく仲が良いなると思い、これもご縁かなと思いました。

まず金沢は3月14日に北陸新幹線が開通し盛下上がっています。観光で来られるかがうもく、お土産を買う方が多いです。東京と金沢間は3時間25分と、1時間半近く短縮されるということで、悲鳴が叫べました。特に私は観光業ですので悲鳴を会げている次第です。ただこういう時こそ足下を見つめ直さないといけないなとお考えしているのは、新幹線によってアクセスしやすくなり1回はお客さんがお越しいただきますが、2回目・3回目には、金沢・北陸に来ていただくにはそこに「何山・必然性・行く価値をしっかりと感じていただけるとこが私とも使命・課題だと思います。

今日は加賀屋にお客様にお越しいただき、喜んでいただき、また行こう、行った方がいいよと言ってもらうために我々がどんなことを考えているかを「おもてなし」という言葉を中心にお話ししたいと思います。「プロの選ぶ日本のホテル・旅館100選」という業界誌のコンテストがあり、ものなし・料理・施設・企画の部門から加賀屋は総合で35年連続第1位に投票していただいています。

またBIGLOBEの「みんなで選ぶ温泉大賞」で例えばそこの温泉宿番付でも毎の編集1位という評価をいただいています。あとを3月発売の雑誌では「死ぬまでに温

まりたい!日本のベストホテル100&旅館100～宿泊客3466人に聞いた!」という特集でも1位という評価をいただきました。「いっか消費ないち旅館ベスト50」という投票でもありがたいことに1位という評価をいただき、励みになると同時に、お客様の期待に応えるため身を引き締めています。

本題に入りますが、加賀屋がお客様に喜んでいただくためにどういうことを考えていてなぜこうなったのか歴史とともに具体的にどうやっているかという話しをさせていただこうと思います。加賀屋は桑の曽根又、小田興吉郎が今から109年前に、関の旅館を買い和倉温泉に移り住んだのが始まりです。今では240室の旅館ですが、当時は12室の小さな旅館でした。

私どものいちばん大切にしているのは、相又母のサービスの原点、全社のモットーになっている「笑顔で気働き」という言葉です。笑顔というのはお客様と従業員の壁を取り払う、人と人を近づけるいちばん大切なもの、常に笑顔を忘れないように、笑顔に勝る化粧なしという言葉です。気働きは、お客様の気持ち、その時の状況を察して、気持ちを働かせて お客様に最大の効用です。「気働き」とは「気持ちを働かせる」ということですが、目の前にいるお客様の様子をじっくり注意深く観察して、そのお客様いまどういうことを望んでいるか正確に的確に把握して、臨機応変にその場の状況に応じて最高・最適なサービスをするよう努めましょう、いまどういうサービスをすると お客様に喜んでいただけるかということを常に考えるお客様、気持ちを働かせてお客様に接しましょうというのが「笑顔で気働き」です。

サービスで評価を頂くのが生命線と考えていますがそのヨっのけとなったのは相母の失敗です。開業してから加賀屋もがんばっていたなと評価されはじめた頃、ある地元の会社が大きな接待旅行を企画されたそうで、1つの旅館にお客様がおきまりきずオつの旅館に宿泊するようになったそうですが、その時に4番目の旅館としてご指名を頂いたそうです。相母は張り切ってお客様を給者3時へお迎えに待っていたそうです。しかしながらお客様は到着すず、一度旅館に帰ったら、その時に帰の八番の頃ご様でてお迎えに行ったらすでにお客様はお着迎ならないでて、幹事さんから見ると大切なお客様の出迎えに遅れてるとは何事だ、俺の顔に泥を塗られたとお叱りを受けたそうです。その日はなんとか部屋にお入りいただいたそうですが、部屋のグレードが他の旅館と比べると低く、また幹事さんから お叱りを受けて、相母は平謝りしてお客様にはお泊りいただいたそうですが、その時に相日母日お迎えしていない中で本当

に一期一会の気持ちで迎えていただこうか、一生懸命やっているつもりが、毎日の繰り返しで慣れになっていなかったと反省したそうです。そうであれば性根を入れてすべてのお客様に満足していただけるようにも一度一からやり直そうと思い、すべてのお客様に宴会場でご挨拶をしようとすべてのお客様に会えなかったたこう、相倉温泉に行くなら加賀屋に行こうと言う地域一番店になるためはいけないようにご配慮をしたそうです。往年、私が大学の時に相母はこくなりましたが、今があるのはあの時の幹事さんのおかげかもしれないなとよく思っておりました。顧客第一、おもてなしという言葉があります。私どもは70年前にそういったところからスタートさせていただいておりますので、旅館の生命線でもり原点はお客様に喜んでいただく、帰っていまのおもてなしをさせていただくことが生き残っていく道かなと思っています。

加賀屋の社員は旅館部門で500人います。500人いると一人ひとりがそういった考えをもってくれるかというと簡単ではありません。そのためにいろいろな社員の人材育成・社員教育を行っています。その中でトップ教育というのは、社員を個別に呼び、私と1対1でお客様からなぜコンプレインをいただいたのかなると指導をします。このような指導は社員にとっていやでしょうから、先輩の指導ならいい掃止力になっていると思います。しかし中には一生懸命やっているのに勘違いして空回りすることもあります。本人は一生懸命なのに、お客様の望むものとずれてしまうことがあります。

「調理アカデミー」ではセミナー報告として、客室係がお客様から寸評だった料理の報告をさせます。お客様の料理に対する評価、満足されていて、ムダにさせる社員として旅館として共有できてそれを徹底する、といういちばん大切なことがとても認識していただいています。

次に仕組みの部分を話したいと思います。お客様に喜んでいただくためにはお客様の声をじっかり聞き入れてどういったことに対を相手、臭いをこんなにさせず どう改善していくかが大切だと考えています。現在1年間2万通、1月にあたりにすると5万通のアンケートを頂いています。アンケートの結果は毎月1回ずつ集計をそれぞれセクションに回して対応して、月1回アンケート対策会議を行ってすべての責任者が集い、コメントに対しての対応を確認しています。これは旅館を経営していくうえにとっていい会議です。今の時代、お客様のご要望が多様化していて同じ方でも状況によって感じることは変わりますので全部応えるのは大変だなと感じます。ただこで論めてまうと加賀屋には行かなくていいとという評価になってしまうので、ここがふんばりどころとがんばっています。

アンケートへの対応は日々取り組んでいますがそれでもクレームはです。他の社員が同じ失敗を繰り返さないよう情報を共有するためにクレーム報告書を作っています。再発予防のために何を行わなければいけないか明確答公表します。

また社会様の情報をさまざまなセンサーの目等者が毎時に厳認してそれに向けて準備ができる「予約情報指示システム」を作っています。お客様一人ひとりに1日を行き届かせるためへ重要なシステムです。

加賀屋の「サービスの定義」は「サービスとはプロとして調練された社員がお給料を頂いて、お客様の為に正確にお役にたて、お客様から感激と満足感を引き出すこと」で、社員全員が言えるようになっています。結論するとおどうがつまりはなく基準を作ることによって社員が自分なりのサービスの可変を待つようにしてほしいということです。いいサービスを提供するには「正確性」と「ホスピタリティ」ということになります。

最後に、旅館業は何を売っている商売なのかというと食事をしてお風呂に入って寝るのがメインですがこれらのサービスの中、それは「明日への活力注入業」、「身体者との距離を縮めるお手伝い業」をするのが加賀屋の仕事であると言います。もっと言うと、加賀屋には人生の節目に訪れて、お客様には一期一会の気持ちを捧げて接しています。

「笑顔で気働き」これが私ども の原点であり基本であると考えています。上尾RC様、上尾西RC様の会員の皆様のますますのご健勝とご活躍、そして両クラブのご発展を祈念申し上げて私の話を終えさせていただきます。ありがとうございました。

出席率

出席	会員数	37	出席数	28	
欠席	欠席数	9	(%)	75.68	
前々回補完			欠席数	3	
修正(%)	91.89		(M・U)	11	

例会日 毎週木曜日 12:30～13:30
例会場 東武パレットホール4F(オリアス)
事務所 〒362-0035 埼玉県上尾市柳町1-8-31 新船工ケビルビル303
TEL 048-775-7788 / FAX 048-776-9799
Rotary Club of Jyoetsu