



# WEEKLY BULLETIN

## 四つのテスト

- I. 真実かどうか
- II. みんなに公平か
- III. 好意と友情を深めるか
- IV. みんなのためになるかどうか

□会長／前田 和久

□幹事／高橋 義孝

□副会長／鈴木 延幸

□副幹事／井尻 英雅

例会日：毎週月曜日 18:00～19:00

例会場：静岡グランドホテル中島屋

事務所：静岡市葵区伝馬町9-3 / TEL 054-254-5611

2012-2013年度RI会長 田中作次「奉仕を通じて平和を」 Peace Through Service

平成24年10月1日(月)

No.1071  
第1143回 例会

ホームページ  
アクセス数  
2012.10.2  
14503  
2012.9.25  
14469

ゲ  
ス  
ト

今回ゲストはありませんでした。

♪ 本日のロータリーソング：「奉仕の理想」 ● ソングリーダー：西野 元 会員

## 前田 和久 会長の言葉



皆様こんばんは。

先日、日経MJの記事を見ました。あるレストランの取り組みを紹介するものでした。「客に見捨てられないために」ということで、その北海道・釧路市のレストランでは、来店客が寄せた「悪口」をホームページ上で全部公開しているとのこと。「店内に煙がこもる」「ボリュームが物足りない」「ステーキが硬い」など悪い口コミにつながりかねないマイナス情報ばかりです。そのお客様のクレームを、ひとつひとつ改善していったところ。売上げの推移が、20%～30%アップしていったそうです。店で不愉快な経験をして、60%の人は不満を伝えないで店を後にするらしいです。不満を抱いたまま黙って店

を出たお客のほとんどは二度と来店しません。

私も旅行に行く時など、目的地のホテルや旅館の口コミ情報を多少参考にします。悪い評価もあれば良い評価もあります。その口コミに対するホテル側の回答がしっかりしたものであれば安心します。なにも回答しないところは敬遠してしまいます。

私の会社も、一般消費者の方がお客様の店、いわゆる小売店をやっています。フェイスブックに、私の店で買ってもらったとかアップしてくれる方々もいます。その際に、店員さんがすごく親切にしてくれましたというコメントを入れてくれると大変うれしく思います。もちろん、味もそうですが・・・

インターネットでも物が安く買える時代です。でも、地元の顔の見えるお店での買い物は、お客様との会話や笑顔、そして、心のこもったおもてなしが、常連客をつくることであり、その店が生き残って行くこととして大切なことなんです。

## 幹事報告 ..... 高橋 義孝 幹事

### 理事会報告

- ・10/8 休例会
- ・11/5 IGM
- ・GSEについて
- ・地区大会について



- ・誕生日／久保田会員
- ・結婚記念日／高畑会員・加藤会員・望月徹会員・岡本会員  
城塚会員・糠谷会員・宮崎会員・森会員・望月俊直会員  
針谷会員

## スマイル報告 ..... 海野 英之 会員

### ■ 会員からのスマイル／5名 総額／8,000円

- 田島会員 ... タイ、ミャンマー、マレーシアと市場調査に行ってきました。
- 望月俊直会員 ... お休みをいただき、北方領土を視察してまいりました。知床、野付、納沙布から国後や歯舞諸島を見て、終戦当時の関係者の思いに感無量の思いでした。
- 森会員 ... 何回目かの結婚月です。
- 宮崎会員 ... お祝い有難うございました。
- 糠谷会員 ... 結婚記念のお祝いありがとうございます。何年経ったか忘れております。

## 静岡中央ロータリークラブ週報

クラブ会報委員会 / 川嶋 秀史・宮崎 允夫・八木 健弑・竹下 幸嗣・城塚 浩

ホームページ <http://www15.ocn.ne.jp/~srcr2620/> メールアドレス [srcr2620@leaf.ocn.ne.jp](mailto:srcr2620@leaf.ocn.ne.jp)