



飯能ロータリークラブ会報



桜の中央公園と天覧山

© photo by Hiroyuki Maejima

“ロータリーを实践し みんなに豊かな人生を”

RI会長
ロンD.バートン
2570地区ガバナー
中井 眞一郎

継続 変革 簡素 充実

第 2590 例会 2014. 4. 9

— 雑 誌 月 間 —

天 候 晴 (NO. 50-41)

会 長 吉田武明 幹 事 山岸敬司

例会日 水曜日(12:30~13:30) 当 番 橋本君、平沼君

例会場：マロウドイン飯能 〒357-0021 飯能市双柳105-8
☎(042)974-4000

事務局：飯能商工会議所内 〒357-0032 飯能市本町1-7
☎(042)974-3111(代) FAX (042)973-1662
http://www.hanno-rc.org/ E-mail: hannorc@hanno.jp

- ・ 点 鐘 吉田武明会長
- ・ ソング 我等の生業
- ・ 卓 話 山崎 真様

【入会式】

◎新入会員紹介

石井君

坂本淳二(さかもとじゅんじ)様 S32年、世田谷生まれ、57歳。高校卒業後、S50年、京王プラザホテルに就職し、基礎を学んだ後、S58年、歌舞伎町と赤坂で飲食店経営。S60年、スターホテル東京(新宿)就職。S63年、ホテルヘリテージに就職。H4年、同、副支配人。H11年、取締役総支配人。H25年、(株)ホテルヘリテージ代表取締役社長。ホテル・ヘリテージ飯能sta.、ドームレストラン

カントンテーブル(西武ドーム)、市立智光山荘の3施設を担当。熊谷では両陛下、皇太子、皇族方の接遇をされた事もある、経験豊かな方です。

◎坂本会員挨拶

皆様方に早く溶け込み、RCの方針に従って活動していきたい。どうぞよろしくご指導下さい。



◎新入会員紹介

矢島(巖)君

前久保まゆみ(まえくぼまゆみ)様 S33年、飯能生まれ。加治小、飯能第一中を経て、S52年、聖望学園高等学校を優秀な成績にて卒業。その後、専門学校中央工学校建築設計科女子部を卒業、前久保建設に入社。地元20数社での「協同組合飯能ウッドホームセンター」設立以来10年近く事務局と設計部という間柄でお世話になりました。H10年、一級建築士事務所設立。「ジョフィエル



設計事務所」所長。気さくで明るく、ゴルフも上手です。

◎前久保会員挨拶

お偉い方の中で紅一点という事で一寸気おくれしておりますが、頑張りますのでよろしくお願い致します。

◎会長よりロータリーバッジ贈呈/歓迎の言葉◎誓いの言葉◎額・四つのテスト・

バナー・資料贈呈◎高橋副幹事より会員証贈呈・所属委員会発表(坂本君:職業奉仕、前久保君:親睦活動)◎入会歓迎の乾杯:橋本パスト会長

【会長報告】

先日土曜日、奨学生に対するセミナー、日曜はカウンセラー研修で私と土屋(良)で出席。

大木会員より新たに4/1~30の休会届。山岸幹事は順調に回復していますが面会は許可が出ないのでご遠慮下さいとの事。卓話された岡部様より丁寧なお礼のお手紙。

東清州RC45周年記念式典には山川会長エレクトはじめ皆様にご足労願いました。有難うございました。

【幹事報告】なし

【委員会報告】

◎東清州RC訪問報告

山川君

4/3創立45周年式典では大歓迎を受け全員バッグにお土産が入らない位。50周年で、お返しをどうしたら良いものか。ハングルでなく日本語で書かれた歓迎の言葉が各卓に置かれ、感激しました。全員にお土産がございませう。

- ◎親睦活動委員会 吉田(行)君
6 / 11 夜間例会、出欠は4 / 23 締切。
- ◎米山記念奨学委員会 土屋(良)君
4 / 6 米山記念奨学部門カウンセラー会議(嵐山)に会長と参加。奨学会についての説明、4月から担当するベトナム人留学生のスピーチを聴きました。4年間日本に住まれており日本語は達者。4 / 23 例会に出席。

【出席報告】無断欠席なし 塩野出席委員長

会員数		当日		前々回修正
全数	対象	出席数	出席率	出席率
61名	6名	53名	86.44%	89.29%

第2回MUツアーは田中作次RI会長の八潮RCへ。その後、浅草散策と会食。

【M U】

- 4 / 3 (入間) 沢辺君
- 4 / 4 (韓国・東清州) 半田君、山川君、高橋君、矢島(高)君
- 4 / 6 (地区) 吉田(武)君、土屋(良)君、市川(洋)君

【結婚・誕生日祝】 川口親睦活動委員

- ◇入会記念日おめでとう
安藤君、島田君、土屋(良)君、高橋君
- ◇結婚記念日おめでとう
石井君、増島君、矢島(巖)君、小川君、吉田(武)君、前島君
- ◇会員誕生日おめでとう
1本橋君、17伊澤君、18大附君、21市川(洋)君
- ◇夫人誕生日おめでとう
6柏木夫人、23神田(康)夫人

【S A A 報告】

◎ニコニコBOX

- ・山崎埼玉りそな銀行飯能支店長、本日は卓話有難うございます。吉田(武)君、間邊君、山川君、高橋君、小谷野君、細田(伴)君、中里(昌)君、新井君、細田(吉)君、和泉君、矢島(巖)君、矢島(高)君、田辺君、本橋君
- ・新入会員・坂本淳二さん、前久保まゆみさん、入会おめでとう。吉田(武)君、間邊君、山川君、高橋君、小谷野君、新井君、安藤君、中里(忠)君、田辺君、矢島(高)君
- ・結婚記念日祝い有難うございます。矢島(巖)君、小川君
- ・入会記念日祝い有難うございます。

- 安藤君、土屋(良)君、島田君
- ・娘が大学教授になりました。市川(洋)君
- ・誕生日祝い有難うございます。
- 市川(洋)君、大附君、本橋君、伊澤君
- ・妻の誕生日祝い有難うございます。神田(康)君
- ・長い間欠席しご心配かけました。小崎君
- ・早退 小崎君、大野君、森君

本日計 55,000 円、累計額 1,141,136 円。

◎16日例会当番は半田、服部会員です。

【卓 話】

講師紹介 本橋会報・広報委員
1963年、杉並区生まれ。50歳。86年、青山学院大学を卒業。同年、埼玉銀行に入行。渋谷、与野、有楽町、心斎橋等の支店勤務。06年、大井支店長に就任。08年、サービス改革室長。13年、飯能支店長に着任。

銀行における「サービス改革」について

埼玉りそな銀行 飯能支店支店長 山崎 真 様

私が生まれたのは天覧山に展望台が完成し、子ノ権現に鉄製わらじが寄贈された年。埼玉銀行入行の年には吾



妻大橋が完成、市役所バレーボールチームが14連勝しました。

サービス改革室の業務は2つ。1つは接客マナーを切り口に店頭のお客様満足度の向上を社員に会得させる事。「挨拶・表情・身だしなみ・言葉遣い・態度」の5要素は「掛け算」で、1つでも「0」なら0点です。2つ目はお客様の声に基づく商品・サービスの改善。改善された点は、

優先ATM、女性向け住宅ローン等、数多くあります。

銀行の社会的役割は、預金と貸出しで利鞘を確保する事。昨今は投資信託の販売手数料も利益を支える大きな柱だが、銀行はお金という血液を経済社会に送り込む「心臓」にも似た存在。大切なのは規則正しい鼓動で新鮮な血液を適正に送り続ける事。「正確で間違いをしない」「健全な貸出し」「貸出し原資となる預金を、信用力を背景に吸収する」の3点。しかし環境の変化で役割はそれだけでは済まなくなった。バブル後の経済低迷、欧米を中心とした金融の国際化・証券化の加速。ロンドンの金融市場に範を取り、H8年、政府は「日本版ビッグバン」を提唱。3原則(フリー・フェア・グローバル)の下、大規模な規制緩和。銀行、証券、保険等の垣根が取り払われる。折悪く、不良債権処理に伴う資金循環機能の低下、中国の台頭等によりデフレ経済の様相となり、三洋証券、山一証券、北海道拓殖銀行が破綻。H10年、不良債権処理促進のため金融監督庁発足、H12年、貯蓄から投資への流れを加速するため金融庁に改組。H15年、当グループへの公的資金注入決定を経て不良債権比率は低下、峠越え。H16年、金融庁「金融改革プログラム～金融サービス立国への挑戦」は、いつでも・どこでも・だれでも適正な価格で良質で多様な商品にアクセス出来る金融システムを作る事が国民全体の金融機関の活用と、それによる貯蓄から投資といった「金融サービス立国」の実現を可能にする、というもの。

こうした背景の中で我々は特定の地域(飯能)の利用者のニーズを重視し、利便性を高め、満足度を高めていく事が求められたわけです。H19年、サービス改革室が誕生。正確で健全な銀行という役割に加え「サービス業としての接客力・説明力」「ニーズ集約のしくみと実現する体制」「満足度を高める商品・インフラ」が必要とされています。

「お客様サービス」私共は17時までの営業。土日営業のセブンデイズプラザ大宮店が開業。子ども向け金融経済教育等、実施。飯能信用金庫様はキッズクラブ「アンパンマン通帳」。プランニングコンテスト主催。カレンダー写真コンテスト。年金友の会YOUYOUクラブ等。大垣共立銀行は初のドライブスルーを導入。巢鴨信用金庫では住宅ローン完済の方に花束をプレゼントしています。

私共で入行後すぐ実施している研修では「今まで受けた良いサービス」「もう受けたくない悪いサービスを思い出させ、8割は人の対応にかかっている事に気づかせます。お客様の心理は「歓迎されたい」「挨拶、アイコンタクト。」「真似をしたい」「独り占めしたい」「用件が済むまでは自分一人に関わっていて欲しい」「損をしたくない」「優越を感じたい」「専門用語を使わない。ピン札を新券と言ひ換えない。」「わがままな心理」否定文を使わず肯定文で。「これではありません」ではなく「こちらの印鑑はしたら出来ます」等、良いサービスも悪いサービスも多くはその従業員に関わるもの。当社には皆様に支えて頂いた公的資金3240億円の残高があり、豊富な贈答品、目立った金利をご提示出来ないケースもございます。6つのお客様心理を意識して、お客様に寄り添うための研修を繰り返し行い、少しずつですが対応力が向上、第10回日経金融機関ランキングでは総合5位、接客・営業時間では1位となりました。

ホスピタリティ、CS(カスタマー・サティスファクション:顧客満足)についてお話させて頂きましたが、当グループは明治34年10月、飯能銀行が創立して以来、埼玉、協和埼玉、あさひ、埼玉りそな、と、113年間にわたり多大なご愛顧を頂いて参りました。今後ともよろしくお願ひ致します。

※次週の例会案内は省略。