



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

ロータリーは機会の扉を開く

RI会長 **ホルガー・クナーク**
 2570地区ガバナー **相原 茂吉**
 第3グループ
 ガバナー補佐 **西澤 長次**

Let's make fellows! 友達をつくろう

第2961例会 2021. 5. 19

—— 青少年奉仕月間 ——

天候 雨 (NO. 57-47)

会長 田辺 實 幹事 森 健二

例会日 水曜日(12:30~13:30) 当番 福島君、細田(伴)君

例会場: ホテル・ヘリテイジ飯能sta.

☎ (042) 975-1313 〒357-0038 飯能市仲町11-21

事務局: 飯能商工会議所内 〒357-0032 飯能市本町1-7

☎ (042) 973-1661 FAX (042) 973-1662

http://www.hanno-rc.org/ E-mail : hannorc@hanno.jp

- ・点 鐘 田辺会長
- ・ソング それでこそロータリー
- ・四つのテスト唱和 森田職業奉仕委員
- ・3分間スピーチ
- ・卓 話 田村 実様

【会長報告】

外部から講師をお迎えしての卓話は本日が本年度最後です。田村様には月刊誌「致知」の「致知随想」を読ませて頂き、卓話をお願いしたいと思っておりました。高橋自動車の会長が懇意との事をお願いしたところ快くお引き受け頂きました。

今年度の締めくくりと年次報告、立替金・精算金の提出、次年度への引継ぎのための連絡事項の確認等準備をお願いします。次週、細則変更のための決議を行う「臨時総会」を行います。6/2今年度最後のガバナー訪問は制服でのご出席をお願い申し上げます。

「把手共行 (はしきょうこう)」

相手のためなら首を切られても構わないと思える程敬愛し信頼している友人「刎頸之友」。人生を共に歩む相手としてこれ程相応しい存在はない。人生には決断しなければならない時が何度となくあり、その際、そんな友人が居ればそれ以上に心強い事はない。的確なアドバイスをくれるだろうし必要なら背中を押してしてくれるであろう。しかし誰もが友人に恵まれているとは限らない。腹を割って話ができる友人が居ないこともある。孤独の寂しさ、心細さを感じる時、「把手共行」という禅語は無二の親友にも勝る存在があると教える。自分の中にある“本来の自己”と出会い、人生の歩みを共にする。禅語はその事こそ最も大切であると言っている。四国霊場八十八か所を巡るお遍路さんが被る笠には「同行二人」と書かれている。弘法大師・空海さんと共に歩くから一人であっても長い道程も歩き切る事が出来る。“本来の自己”もこの空海さんのような存在なのである。

稲盛和夫さんは“本来の自己”との対話を大切にされる。新規事業を展開する際には、その事業が自分の利益だけでなく世の中の役に立つかどうか、社会や

人々に貢献出来るかどうかを自問自答し、100年後にも「社会に貢献する事業だった」と認められるとの確信がもてて初めて具体的に事業を進めるのだと著書に記す。それが稲盛さん流。自ら得る受ける(後に還俗)等、仏教に深く傾倒している稲盛さんを思えば、この稲盛さん流は「把手共行」の実践とも受け取れる。共に歩く親友が居る事は素晴らしい事だが、そんな友が居なくても寂しい、心細いと感じる事はない。“本来の自己”はいつも皆と共に居る。故・ステイブ・ジョブズは毎朝、鏡に映る自分に「今日が人生最後の日だとしても、これからやろうとしている事をやるだろうか」と問いかけた。これも“本来の自己”との対話。重要な決断を迫られた時には必ず“本来の自己”の声を聴く。すると信念をもって一歩が踏み出せる。

人生を共に歩くロータリアンは自分の中に居る。“本来の自己”に気づき、対話をしましょう。

【幹事報告】

◎例会変更のお知らせ

◇所沢RC

・6/1(火) ZOOM例会 クラブ協議会

・6/8(火) 移動例会「ホテル観賞会」

・6/15(火) 定款の規定により休会

・6/22(火) 最終例会 ・6/29(火) 定款の規定により休会

◇所沢東RC ・5/27(木) 休会

【出席報告】無届欠席0 神田(敬)出席向上委員長

会員数		当日		前々回修正 出席率
全数	対象	出席数	出席率	
69名	5名	58名	84.06%	祝日週による例会 取消の為修正なし

【M U】5/14 (地区) 中里(忠)君

【SAA報告】

◎ニコニコBOX

・田村先生、コロナ禍の中、卓話有難うございます。よろしくお祈りします。 田辺会長、吉澤君

・大学3年砲丸娘、新国立競技場で行われたオリンピックテスト大会15m84.優勝しました。大野(康)君

・結婚記念日お祝い有難うございます。福島君、森田君
本日計17,000円、累計額1,058,001円。
◎26日例会当番は馬場、藤原会員です。

【卓 話】

講師紹介 吉澤社会奉仕委員長
S23年生まれ、72歳。S47年「鈴木自動車工業(株)」
に入社。H7年から4年間は埼玉のディーラーの社長
を務められました。最終職位は国内営業本部長で副
社長。H27年、退職。その後「損害保険ジャパン(株)」
顧問を経て、現在は「(-財)ブランド・マネージャー
認定協会」アドバイザーをされています。

ブランディング

元・スズキ株式会社
代表取締役副社長 田村 実様

大学を卒業して43年間ずっとスズキでした。退職
後、損保ジャパンの顧問として他社の社員研修の講
師をしたりしておりました。現協会の代表が、たまたま
その講演を聴いていて、私のスズキでの取り組みが
ブランディングそのものだからアドバイザーになっ
て欲しいと損保ジャパンに訪ねて来られたのです。

「軽No.1のスズキです」が、にっちもさっちも行か
なくなった時、一番若い取締役の私に営業本部長の
役が回ってきました。前任者は1年、その前は1年半
でクビという大変荒れた状況でした。ディーラーの
多くは子会社です。銀行借入れが出来なくなるの
で、赤字になりそうになると本社から応援が来るの
です。リベートを貰う形ですとやって来たのです
が、激しい乱売合戦になっていたため儲からない。新
聞等に載るのは「連結決算」で、実は給料や株主配当
は「単独決算」の利益の中から出ているので、本
社が一生懸命子会社を応援してしまうと今度は本
社の方が配当も出来ないような事になってしまう
のです。私が本部長を受けた時には子会社のディー
ラー18社が赤字というところまで追い込まれて
いました。

そこで取り組んだのは「こんなことしてどうす
るんだ」という事なのです。

本物の1位にするにはお客様に評価してもらえ
る会社にしなければいけない。そういう会社にしよう
といくら言っても社員が満足してなくて顧客満足
なんて、それは絵に描いた餅です。まず、社員の不
満から解消してやろうという事で、「赤字でもライ
バル会社と同じだけのボーナスを出してやってくれ
」。そこから私はやりました。会社の悪口がネット
に書き込まれる。それを経営者や幹部が「恥ずか
しい事」と思っていたかどうかという事です。自分
の会社を恥ずかしい会社にしておきたくない。「不
満があるなら直接俺に言って来い」という事で「目
安箱」を設置しました。「必ず保護するから」と記
名してもらい、申し出のあった社員には個人の携
帯から電話。それを副社長がやるわけです。それが
だんだん浸透していつか社員達が変わってくるよ
うになりました。

もう一つ取り組んだのはお客様相談室への苦情
の対応です。案件には全て目を通しました。例えば
「定休日でもないのに留守電が解除されていない」。
人は生涯で、平均、マンション1つを買う位のお金
を車に使うのですが、ちょっとした対応の違いで
「もう二度とお前のところの車は買わない」とな
ってしまうのです。ディーラーの社長に注意して
も徹底出来ず、全国800営業所を4グループに分
け、まず200か所から所長、店長を本社に呼び、
4年間で全部の営業所に直接指導しました。副社
長が自ら全部を指導する。その位の気持ちになら
ないといけないと変わっていかないと。そして、
お客様相談室に来る苦情案件を題材にしてやり
ました。「どのように再発防止するか」。所長や
店長はたいてい「責任者を決めます」「所長が居
ない時には工場長がやります」という答え。これ
ではその人が忘れたら再発防止にならない。しく
みを変えなければいけないわけです。毎朝、本
社から営業所への連絡に携帯でなく卓上電話を
使用する。そうすれば



一発で解決するのです。

一番多い苦情は「連絡が無い」というもの。「ダンナさんに伝えた」では奥さんには伝
わらず、しかも傷つくのです。口の利き方も大事。ルールを
はっきりさせるため「ファン
ネットノート」(楽しい・ファン
になってもらう・全国に広がる
ようにとの造語)を作り、顧
客との約束を全て記載して共
有。チーム全体の仕事になる

ように基本的なところから見直して行きました。

50年前、三鷹ではスズキは相手にして貰えませ
ん。飛び込みで売って歩いたのですが、当時売って頂
いた方達とは今もお付き合いをさせて頂いています
が私は東京のトップセールスマンにまでなりました。
売れる営業マンとそうでない営業マンの差は「成
功する習慣が身につけているかどうか」なのです。
ルーティンですから苦にならない。皆さんのところ
でも社員がルーティンの仕事をしていて成長しな
いのであれば、そのルーティンに問題があるの
です。普通にいけば仕事をすれば成長するはず
です。そういう仕事の与え方になっているかどう
か。成功する習慣を身につけさせる事が必要
なのではないかと思えます。

変化として、サンキューコール(有難うという
電話)や手紙がたくさん入ってくるようになり苦
情は激減しました。「ホンダに乗ってますが次
はスズキに」「会長の姿勢がそういう社員を
生むのですね。手柄はトップにいきます。責任
もトップにいく。部門を預かる者にそういう自
覚があるかどうかなのです。赤字を埋めるの
ではなく、儲け方はこんなところから始まる
のですよ」という事を教え、社員が成長して
いく事が大事です。スズキは3兆円企業と言
われますが、国内の四輪だけで1兆円を売り
上げたのは私になってから。不良債権もゼロ
に出来ました。社員の意識を変えていく事が
ものすごく大事だったという事です。

それがブランディングにどう繋がっていくのか。
ベーシックなところで考えた時、「わが社はこ
うありたい」という思いと「あそこ
の会社はこういう所が良い」という
お客様の評価を一致させる、それが
ブランディングです。もう一つ、
人間にもブランドというのがある
わけで、「車ならあの人」と、すぐ
思い浮かべようになっているか。
ブランドは難しい事ではなく、
そこに至るまでの「習慣」で繋
がるのです。

ブランディングで一番大事なのは価格競争に
陥らない事。一番のメリットは社員が育つ
という事。大きな財産です。そも
そも「適正料金」とは何か。「お
客様の納得料」に置き換えてみる。
この技術、この商品、このサー
ビスならこれだけ払っても当
たり前と思ってもらえる「納
得料」。「高い」と思わない。
その「適正料金」が上
がれば利益が上がるわけで、
利益というのはお客様の満
足料なのです。満足の度合い
が大きければ大きい程、利
益も大きくなる。ですから
そういう事を続けるのが大
事ではないかと思えます。

ワンマンとリーダー。リーダーには大義がある。
誰のために。何のために。それに基づいて指導する
わけですから、経営者は「大義・理念がある」とい
う事が一番大事じゃないかなと思っています。

こういう事を続けて、18社の赤字を2年程で全
部黒字に建て直しました。最終的には8年振りに
ダイハツから1位の座を奪い返して、それが私の
最後の仕事になったというわけです。

社員にはシングルマザーとか不登校の子が居る
家庭の方も居ます。大きい会社の場合、一人ひと
りの都合を聞いてもらえないとなってしまうが
ちですが、私は「言いにくい事があつたら俺に
言っておけよ」と伝えるような取り組みもして
きました。そうしたきめ細かなところから社員
も変わってくるのではないのでしょうか。参考
になりますかどうかな。

理念をもって指導し、「適正価格」がど
んどん上がるような、そんな会社にして頂
ければよろしいかなと思えます。