

〈松本卓臣氏略歴〉

■経歴

生年月日 大正9年(1920年)6月1日  
 現住所 福山市西町3丁目10番35号  
 学歴 東京商科大学(現一橋大学) 卒業  
 職歴 横浜正金銀行(現東京銀行)勤務を経て、福山瓦斯㈱取締役社長、  
 山陽染工㈱、中国紡織㈱、ダイヤ石油㈱の各会長、並びに広島ホーム  
 テレビ、福山グランドホテル、備南観光、福山テレコム等教社の役員。  
 公職 福山商工会議所会頭、福山大学理事・評議員、財団法人松本育英会  
 理事長、元広島県教育委員(3期)、松永カントリークラブ理事長。

■ロータリー歴

1954年 福山ロータリークラブチャーターメンバー、シニア・アクティブ(染色  
 捺染)理事、幹事、会長、分区代理を歴任  
 1973年 第2710地区ガバナー  
 1975年 並びに1976年 国際協議会のグループディスカッションリーダー  
 1975年 並びに1976年 地区ロータリー情報研究会カウンセラー  
 1978年 第2670地区、1982年 第2650地区年次大会にR I会長代理  
 1982年 R I青少年活動委員会委員  
 1983年 並びに1986年 二回国際ロータリー規定審議会代議員  
 1992年 第3480地区年次大会にR I会長代理  
 1992年 1992～94年度R I理事に就任  
 1992年 第2670地区・第2680地区年次大会にR I会長代理  
 1993年 1993～94年度R I財務長に就任

マルチプル・ポール・ハリス・フェロー

ロータリー財団特別功労賞及び同財団功労表彰状を受賞

ロータリー米山記念奨学会常務理事 米山功労者

◎ 出席報告

会 員 数	69名	出 席 率	函 館 北 1月19日	90.91%
出 席	47名		函 館 東 1月18日	89.89%
欠 席	22名		函 館 1月13日	92.44%
他クラブ出席	13名		函館五稜郭 1月14日	100.00%
出席合計	60名		函館亀田 1月17日	80.77%
除 外 者	3名			

次回・2月9日

プログラム

「会 員 卓 話」

寺西 昭一郎 会員



# 函館北ロータリークラブ会報

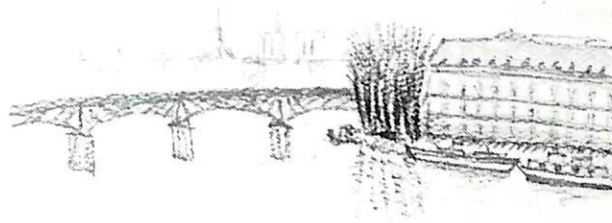
□バートR.バース 国際ロータリー会長テーマ

## 行動に信念を 信念は行動に

### BELIEVE IN WHAT YOU DO DO WHAT YOU BELIEVE IN

森 秀樹会長 今年度のテーマ

「出逢いを大切に、



「セーヌ川」 椎谷 龍彦 会員

## 《第1476回例会》 第29号 2月9日(水)

### 本日のプログラム

#### 「会 員 卓 話」

寺西 昭一郎 会員

★会 長 森 秀樹 ★幹 事 清水 孝信

例会場：函館国際ホテル 〒040 函館市大手町5-10 TEL 23-5151  
 例会日：毎週水曜日 12:30～13:30 事務所：函館市大手町5-10 二チロビル3階 23-3870

1993~1994

〈第1475回例会〉第 28 号

2月2日の記録

- ◎司 会 森 秀樹 会長    ◎斉 唱 君が代、それでこそロータリー  
 ◎ビジター 七飯R.C.葛西春夫君、函館R.C.梅津佐助君・小林正夫君・渡部明男君  
 三上強二君・小石恂二君・西川昭彦君・澄 信一君、函館東R.C.松本 忍君、  
 函館五稜郭R.C.松浦百秋君・本田元清君・月永勝芳君

★誕生祝 大和会員(1日)、橋本会員(2日)、東田会員(6日)、西尾会員(14日)  
 加藤久会員(18日)、佐藤輝会員(25日)、金沢会員(26日)、寺西会員  
 (28日)

## ◎会長報告 森 秀樹 会長

- 28日に分区内の会長幹事会が行われ、ガバナーからの依頼・下半期分担金の確認・交換学生の問題点等が話し合われました。
- 次年度会長のセミナーが4月10日札幌で開催されます。濱副会長ご苦労様です。

## ◎幹事報告 清水 孝信 幹事

- 和歌山ロータリークラブより会報がとどいております。
- 岩見沢ロータリークラブがホストとして3月20日に囲碁の大会が開催されます。会費は¥10,000ですので、参加希望の方は幹事までお願いします。
- 2月16日(休)の例会は夜間例会となっており、クラブアッセンブリーも兼ねておりますので多数の方ご出席下さい。(場所：一乃松)

## ◎親睦活動委員会 増山 正 会員

## ニコニコBOX投入報告

- 中里 会員……月初めです。  
 小笠原会員…… “  
 金子 会員…… “  
 松見 会員…… “  
 西尾 会員…… “  
 佐藤輝会員……誕生月です。  
 薮下 会員……月初めです。  
 寺西 会員…… “  
 森 会長…… “  
 堀部 会員…… “  
 藤枝 会員…… “  
 橋本 会員……誕生月です。

## ◎卓話 「CS」について 東田 睦彦 会員

CSとはCustomer Satisfactionの略で、「お客様満足」という事になり、アメリカから来た用語ですが、私共はかなり前からこのCSに取り組んでおります。製造部門においては、QC等がかなり進んでおり、日本の製品は世界でも現在一級品となっております。自動車においても、日本の車は品質が安定しております。私が30数年前に日産自動車に入社した頃は、今だから申し上げますが、ドイツ車と日本車を比較すると、性能的にも品質的にもドイツ車の方が数段上でした。それが現在の日本車は、性能的には断定しかねる面がありますが、品質的にはドイツ車と比較しはるかに安定しています。

製造部門では、各種の管理方法が発達しておりますが、残念ながら流通部門においては、管理方法等につき、学問的にも実践的にも遅れております。アメリカにおいては、流通部門における手法・管理方法が発展しており、私共はアメリカからその様な手法を学んで行なっているのが実態です。

特に自動車・コンピューターのような耐久消費材は、現在使用しているお客様がその製品に満足しているかどうか、次の代替に結びつくか、大きく係ってきますので、かなりの会社がこの「CS」に取り組んでいます。

「CS」について、アメリカの調査・立案する会社であるTARP社のジョン・グッドマン社長は「CSとは顧客のニーズ・欲求・期待に答えられるか、あるいはそれ以上のものを提供し、その結果として商品・サービスの再購入が行われ、さらに顧客のロイヤリティが継続される状態である」と定義しています。

たとえば、私共の日産の自動車を購入したお客様についてですと、「定期的に車の調子伺い」があるかどうか、「点検・車検等の案内」が事前にあるかどうか、「お客様が困った時に適切なサービス」があるかどうか等により、お客様満足度が異なってきます。これがどれ程大事かと申しますと、お客様のうち36%が3カ月に一度、40%が半年に一度連絡が欲しいと言っています。点検・車検・季節に応じた案内・定期的な調子伺いを要望しています。

アフターフォローがいかに大切かという事になりますが、お客様が修理に来てくれた頻度と自社での再購入する割合は相関関係になっています。4年間で見ますと、入庫回数が2回以下のお客様の再購入は35%、3~4回の場合の再購入は60%、6回以上ですと再購入が90%となっています。

ここで問題なのは、お客様は定期的な案内を望んでいますが、一方セールスマンの方は、車の再購入の時期がお客様を訪問したいと思う時であり、ずれております。したがって私共としては、各セールスマンの個人的データをとり、きっちりとお客様を訪問するよう指導するのですが、人間のやる事ですから、なかなかうまくいかない。

又、現在車は一世帯に一台は持っており、新規に購入する方より入替をされる方がほとんどであり、購入していただいた後のアフターフォロー、いかにお客様



に満足いただくか、自社で再購入してくれるかの重要なポイントとなります。いい話は5人に伝わりますが、悪い話は10人にスピードを持って伝わります。日頃の地道な活動が重要であると考えております。

『CS』で成功した例として、アメリカのダラスでキャデラックのディーラーをしているカール・スウェーブさんの事を申し上げますが、この方は父親より引継いだ段階では低迷していた会社を『CS』で、現在では全米のキャデラックのトップディーラーにしております。この方は『CS』を徹底してやってゆこう、お客様第一に、お客様に対して考えられる事は何でもやってゆこうと考えて実行されました。

当社といたしましても『CS』が将来的にも商売につながると考えて取組んでおり、お客様により良いフォローができるよう努力してまいります。

最後にお願いと役に立つ情報という事で、車を買うなら2・3・6・7月、特に2・3月は法人が決算月で車を買う、又新社会人が車を買うという事でメーカーが車を一番多くつくります。車は積み上げてストックとしておけず、たくさんの車をメーカーもディーラーも売らなければなりませんので、有利な条件で車を購入できます。

◎ 出席報告

会 員 数	69名	出 席 率	函 館 北 1月26日	85.07%
出 席	43名		函 館 東 1月25日	83.15%
欠 席	26名		函 館 1月20日	92.44%
他クラブ出席	14名		函館五稜郭 1月21日	100.00%
出席合計	57名		函館亀田 1月24日	86.54%
除 外 者	2名			

次回・2月16日  
プログラム

夜間例会 クラブアッセンブリー

一乃松 午後6時



# 函館北ロータリークラブ会報

ロバートR.バース 国際ロータリー会長テーマ

行動に信念を 信念は行動に

BELIEVE IN WHAT YOU DO DO WHAT YOU BELIEVE IN

森 秀樹会長 今年度のテーマ

“出逢いを大切に、”



「セーナ川」 椎谷 龍彦 会員

《第1477回例会》 第30号 2月16日(水)

本日のプログラム

夜間例会 クラブアッセンブリー

一乃松 午後6時

★会 長 森 秀樹 ★幹 事 清水 孝信