

KOCHI 2015 ROTARY 2016 CLUB SINCE 1937



世界への
プレゼントになろう
2015-16年度 RIテーマ

週報



Weekly report

第3244回
第3245回

2016年 1月12日

2016年 1月19日

2016年1月26日発行

● 会長挨拶

皆さん、こんにちは。

1月11日は成人の日でしたが、高知市など県内6市町村では10日に成人式が行われました。県内の新成人は昨年よりも222人少ない6,661人。男性3,444人、女性3,217人となっています。

1月は職業奉仕月間です。当クラブは独自の定款は持たず、手続き要覧の「標準クラブ定款」に基づいて運営しています。この中の第5条には、5大奉仕部門について

「奉仕の第2部門である職業奉仕は、事業および専門職務の道徳的水準を高め、品位ある業務はすべて尊重されるべきであるという認識を深め、あらゆる職業に携わる中で奉仕の理念を実践していくという目的を持つものである。会員の役割には、ロータリーの理念に従って自分自身を律し、事業を行うことが含まれる」と書かれています。ロ

ータリーは、職業を通じて社会に貢献する職業奉仕を基軸としており、ロータリー運動は、単なる理念の提唱ではなく、実践哲学だと言われています。

現在、会社のコンプライアンス等々が叫ばれていますが、法令遵守等の枠組み以上にロータリー精神でもって職業にあたっていきたいと考えます。

本日は、海辺の杜ホスピタルの榎本宏子様、「ストレスチェック制度について」と題してお話を伺います。

また、3月に開催されるIMのご案内に高知西RCからお二人がお出でしています。



■本日のプログラム [1月26日]

新会員スピーチ

(株)高知大丸 代表取締役社長

大登 正志 会員「小売業のマーケティング」

会 長	野 村 茂
副 会 長	川 添 昇
幹 事	小笠原 晃男
副 幹 事	伊 丹 由美
会報責任者	鎮 西 正一郎

1月12日 例会

● **ロータリーソング** 「四つのテスト」

● **今週のピアノ曲** 「神田川」 ピアノ演奏：山内りり会員

● **来訪ロータリアン**

高知西RC 大西久司氏 植野万行氏



◆ **高知西RCよりIMのご案内**

3月5日(土) サンピアシリーズにおいて「ロータリーのおもてなしと親睦を語ろう」というテーマでIMが開催されます。13時から式典、16時から特別講演、18時から懇親会を行います。NTT東局前から高知駅経由でシャトルバスを用意していますので、ご利用ください。多くの皆さまにご出席いただきますよう、よろしくお願ひします。



● **次年度の2670地区の事業予定について**

- ・ PETS、DTTSは坂出グランドホテルで開催
- ・ 地区協議会、4月17日(日) サンポートホール高松
- ・ IM、3月5日(土)
- ・ 地区大会、5月13日～15日



● **短期交換派遣学生の募集開始**

7月28日から8月19日まで派遣予定。申し込みは次期国際奉仕委員長まで

● **幹事報告**

- ・ 2015-16年度短期交換プログラムの報告書が届いていますので回覧します。
- ・ 1月19日はネットトヨタ南国での職場例会です。
- ・ 例会終了後、臨時理事会を行います。





● ゲストスピーチ

ストレスチェック制度について

海辺の杜ホスピタル 健康推進室長 榎本 宏子 氏

これまで国はメンタルヘルス対策に取り組んできました。現在もそれを続行していますが、その枠組みを知った上で、それを土台にストレスチェックを始めて欲しいというのが、産業保健に従事している者の思いです。



平成12年、国のガイドラインができ、それを平成18年にバージョンアップして、労働者の心の健康の保持・増進のための指針、メンタルヘルス指針ができました。けれど、県下でもまだまだこのガイドラインの存在を知らない企業が多いようですので、まずはここから入っていかなければいけないのかなと思っています。

次に、休職した人をどう復帰支援していくかという手引きが引き、労働基準監督署が臨検という形で、労働安全衛生法に基づいた施策を実施しているかどうかというチェックに回っています。現在、小売業と医療介護福祉業を重点的にチェックに回っているとされています。

国では平成12年からこういった形で取り組んできましたが、それでもなお労働者の死亡が絶えないということで、より1歩セルフケアの分をプラスするということが、今回のストレスチェック制度が出てきたという流れがあります。企業においては、安全配慮義務が法律に明記されているといった意味では、コンプライアンスを考える上でも捨て置けない状況が背景としてあるわけです。

ストレスチェック制度は労働安全衛生法の第66条10で定められているもので、常時50人以上を雇用する企業では義務、50人未満の企業は努力義務となります。ただ、一人一人の心の健康、身体の健康を考えると、50人未満の企業でも実施していただければと思います。今年の11月30日までに最低1回は実施をしなければいけない。基本的な考え方は、ストレスチェック制度だけをやるということではなく、総合的なメンタルヘルス対策の一つとして位置づけて、あくまでも労働者の一次予防、早く気が付いて早く対応できる体制を整えていくというのが目的となります。

厚生労働省の考え方は、この目的がセルフケアといったところ、少しでも体調が悪くなったときに、すぐに対応できる体制を整えるという目的から考えると、早く地元の中でできるところを探していくことが大事になってきますし、もう一つの側面としては、ただメンタルヘルスだけを専門としているというよりも、これまでの仕事、働くといったところ、産業保健が分かった方にメンタルヘルスカを位置づけていくことが大事なことではないか。ストレスチェック制度を単にやっっていけばいいということではなく、例えば、心の

健康づくり計画を立てたりとか、相談窓口の設置、職場復帰プログラムの構築といったことも全体的にメンタルヘルス体制の一つとして行っていくことが大事です。

ストレスチェック制度の導入としては、まず準備は、衛生委員会においてどういう形でストレスチェックを実施するかを決める。規定集の作成。従業員全員に宣言をして研修をしていく。次に実施は、OCR等々の紙を使ったり、パソコンで実施、スマホなどで実施することも可能です。結果が出ると、実施者の方で要否を決めた上で本人に通知。高ストレスでない方はセルフケアに生かす。

高ストレス者に判定された人は、本人が会社に医師の面談を申し込み、医師の意見の聴取をして就業上の配慮をする。このチェック制度の特徴的な部分は、一致の集団にまとめて組織分析をするということです。個人の対応、集団分析を通して、職場環境を変えていくといったことを通して、メンタルヘルス不全を未然に防ぐ職場をつくっていくというもので、最終的には労働基準監督署への報告書も義務づけられています。

これは事業者の責務とされていますので、実施はしないといけません。新聞には義務じゃないと報道されましたが、それは既にストレスがかかっている不調な人は自分なりにケアをしていたり、医療機関にかかっている人もいるだろう。そういう人にさらにストレスチェックは酷だといったことを加味して、全員が義務ではないという意味です。また、ストレスチェックだけをしてればいいということではなく、メンタルヘルス対策の一環として位置づけるものです。メンタルヘルス対策を行っていないところで、残念にも自殺者が出たときには、労働基準監督署からどういった取り組みをしていたか問われますし、遺族から訴えられたときには、安全配慮義務違反も問われかねない時代に入ってきています。

労働者に対しても、事業者、組織に対してもどちらの支援もしていくのが産業医であり、産業保健師などの産業保健スタッフです。高知では、高知産業保健総合支援センターにご相談ください。高知県下でストレスチェックができる事業所は、我々の海辺の杜ホスピタルと細木ユニティ病院の2社です。公的な事業では個人対応ができませんが、我々はストレスチェックから個人対応までトータル支援ができますのでご活用いただければと思います。皆さまのお力になればと思います。

◇ 出席率 ◇					
	総数	出席	欠席	メークアップ	出席率
1月12日	(6)90	57	20	7	76.19
12月29日	ロータリー休日				

1月19日 職場例会

● 会長挨拶



皆さん、こんにちは。粉雪が舞う非常に寒い中、職場例会に起こしいただき本当にありがとうございます。横田英毅会員が経営されるネットヨタ南国にお邪魔しました。皆さんはご承知だと思いますが、横田さんは経営手腕はもちろん、品質管理を含め社員を非常に大事にする会社の経営者ということで、全国的にも知られています。東京の山の手線の吊り広告で、お歴々の中に横田さんの名前を見つけて、すごい方だと再認識したことでした。

私は、昨日から大阪に出張していて、今朝の便で高知に帰ってきました。四国全体が雪雲に覆われており、着陸15分ぐらい前には非常に大きく揺れました。月曜日は、これも雪のために高知・東京便の2便目から2時間近く遅れたようです。その2便を使って安芸高校が修学旅行に行く予定だったとのことで、先の予定が狂うのではないかと心配したことでした。

大阪で食事をしたお店に書いてあったものです。「ご来店ありがとうございます。寒の入りも気がつけば半ば。21日の木曜日は24節季の最後、大寒を迎えます。この時季にあえて武道や水泳を行うことを寒稽古と言ひ、寒さに耐える体力とともに精神力を養うのに最適の季節で、昔は凍えながら寒稽古をしたものです。」

冬来たりなば、春遠からじと申しますが、高知はこれから2月初旬にかけて、本当に寒い時季を迎えます。皆さん、お体に気をつけて冬を乗り切っていただきたいと思います。

● 次年度地区協議会について

4月17日、高松で開催される地区協議会への交通手段について、ジャンボタクシー2台を手配します。タクシー利用は無料、利用しない場合は規定の交通費を支払います。地区委員がタクシー利用の場合、地区から支給された交通費はニコニコへ。

● 次期財団委員会より

来年度の新地区補助金の計画の締め切りが3月末です。企画書に仕上げる必要もありますので、2月末ごろまでに皆さんからの提案をお願いします。





◆お話 ネットヨタ南国 結城貴暁さん

私がネットヨタに入社したのは2000年。当時4万人だったお客様の数が、2014年には12万人。従業員は93人から140人、売り上げは35億から50億を突破。価値あるものしか買わないというこの時代に、この三つが一体となって数字が上がっているのは、非常に珍しいケースです。ただ、我々が注目されているポイントは、数字がどうこうというよりは、お客様満足度がトヨタの販売店、約300社の中で13回日本一になったということです。

トヨタ自動車のメーカーは人口3万人に1店舗という方針があり、それにならって他のメーカーもディーラーに指示をして、幹線沿いにどんどんディーラーが増えてきました。けれど、ネットヨタ南国は、人口の集中する高知市とその一円だけに店舗を設けました。それは、遠くからでもお客様に来ていただける魅力的な店をつくりたい。つまり、あなたから買いたい、あなたに会いたいと、目的を持って来ていただけることがイコール働いている人のモチベーションも高めることができるのではないかと考えたからです。

以前は、自動車販売は訪問販売が主流でしたが、2000年ころからは来店型に移行してきました。しかし、本来のお客様に来てもらって、働く人がやりがいを持つ。その魅力を感じて売り上げや利益につながるということが、できていない店舗が多くなりました。

以前、我々もお客様満足というのは、いかに商品をそろえて、時間効率を上げて、分かりやすい金額、利便性を上げていくことだと思っていたのですが、それをいくら努力しても、売り上げや利益が上がるといったことはありませんでした。そこで、もう一度きちんとお客様の声を聞いてみると、本当に親切にスタッフがかかわって、最善のことを考えて、お客様の価値を創造していくことに、軸足を置くことが大事だということが分かってきました。お客様が楽しみで来てくださるのなら、自分たちも楽しませることを考えよう。自分たちの舞台である、このショールームを価値あるものにしよう。効率と生産性を上げるという目的を明確にして、共有して、実感できる場づくりをしていくことでネットヨタの強みを最大化し、CS（お客様満足度）を上げていこうと考えました。

例えば、オイル交換をわずか15分で仕上げたとしても、その15分間、お客様は放ったらかしにされて、担当者は他のお客様の相手をする。交換が終わったら、別の人に来て支払って帰る。そうすると、そのお客様は次はどこかに安いところがあれば、そちらに移ります。逆に我々は、30分かかるかもしれない。けれど、その30分にいろいろなスタッフが相手をしてくれて、時には試乗に行ってくれたり、子どもたちも楽しそうに遊んでいる。お客様が待った時間がどういう価値になるかが大事ではないかと思っています。

そこで、私たちはあなたからサービスを受けたい、あなたたちが届けてくれる製品を買いたいと思ってもらえる。失敗をしてもいいので、その場その場で最善のことを考えて、1歩踏み出して一生懸命やる。そういう人材を育成したいと思っています。

我々の経営理念の象徴的なものは、「全社員を人生の勝利者に」です。己に打ち勝ち、仲間を支援できる自分自身をつくる。家族に誇れる仕事をする。CSについても、ルールどおりできたかではなくて、お客様に最善を尽くしたかどうか評価軸になっています。そんなことを、スタッフ同士で話し合いながら今までやってきました。そんな中で、スタッフ一人一人が自分たちの強み、価値はどこか実感でき、自信や誇りを持って仕事ができるようになったことが、お客様から選ばれる大きな要因になったのではないかと考えています。

ネットヨタ南国について
～全社員が人生の勝利者になる～

高知ロータリークラブの登録 2016年1月19日(火)
ビスタワークス研究所 佐々倫 結城貴暁

お客様満足のジレンマ

どこよりも一円でも安く
より早く、待ち時間なく
何時でも、何でも
とにかく便利でお近くに

もっと安くしてほしい、
もっと早く済ませてほしい
前はやってくれたのに！
言っておりにしているから、
もっと給料がほしい
面倒臭い、何で私だけが
やらなければならない！

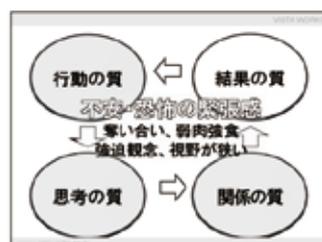
お客様満足度調査からの考察

満足軸	幸せ軸
機能などの商品説明 予算などの要望伺い 取扱い方法の説明 パソコン画面での説明 ルール・マニュアル 標準化・単純化 変わらないままに動く	再購入意欲 リピート意欲 相談のしやすさ 営業時間の満足度 親切・親身・丁寧 何のため・誰のため 自ら考え最善を尽くす



満足軸の関係性
商品・時間・金額・場所・利便性
値引き合戦・便利屋販売(不満足解消要因)

幸せ軸の関係性
親切・親身・おもしろい・誇り
感動体験の創造(選ばれる要因)



◇ 例 会 変 更 ◇

高知南RC	1月28日	ロータリー休日(阪)	高知ロイヤルRC	2月 2日	観梅夜間例会(旭)
高知東RC	2月10日	観梅夜間例会(阪)	高知西RC	2月19日	夜間例会(三)
高知北RC	2月22日→20日に変更(三)		高知RC	2月23日	夜間例会(三)
高知南RC	2月25日	夜間例会(阪)	高知中央RC	2月25日→20日に変更(城)	

※サインメーカーキャップのできるホテル (三)… 三翠園 (城)… 城西館 (阪)… ザ クラウンパレス新阪急高知 (旭)… ホテル日航高知旭ロイヤル

 **ニコニコ箱** [1月12日]

高知西RC 本日はIMのご案内をさせていただきました。ありがとうございます。多くの皆さまのご参加をお待ち
大西 久司 申し上げます。よろしくお願い申し上げます。

高橋 淳二 } 榎本様、本日は有益なお話ありがとうございました。今一番タイムリーな話題でとても助かりました。
高橋 明子 }

杉本芙美子 今年最初の出ですので、皆さまあけましておめでとうございませう。今年もよろしくお願ひいたします。昨年
末から新年にかけて、前の米山奨学生の王(ワン)さんのご主人の実家のスペインバレンシアへお招き
いただき旅をしてまいりました。料理上手なお母様の手料理や新年の行事など楽しい経験をたくさんし
てきました。ワンさんも息子のケニー君もスペインの家族にすっかり溶け込んだ、皆さんから大切にされ
ている様子を見て安心しました。ちなみに、ワンさんは現在九州大学に、ご主人は福岡楽天に勤務し、4
月からはワンさんも一つ授業を担当することになったとのことです。順調に工科大学での研究をいかし
て研究生活を続けていることを嬉しく思い、米山奨学制度の意義を改めて感じています。最後に年末年
始遊んでしまい、年賀状を失礼してしまいましたことをお詫びして、ニコニコします。

藤田 洋子 遅くなりましたが、あけましておめでとうございませう。年末に妹が骨折して近森病院にお世話になりまし
た。川添副会長ありがとうございました。

千頭 邦夫 お正月早々、ちょっと嬉しいことがありましたのでニコニコします。何があったかって？内緒内緒、うっふ
っふ！

西山 俊彦 1月5日の週報へ山内さんと一緒に写真を出していただきましたので。

河合 祐子 机の上にちらしと資料を置かせていただきました。「北の国から」の倉本聡さんが演出家として最後の舞
台となる「屋根」の高知公演で、高知の中山間地域をサポートする「新聞バッグ」のイベントが開かれま
す。ご寄付、チケット購入は河合までお声がけくださいませ。

◇ 出 席 率 ◇

	総数	出席	欠席	マークアップ	出席率
1月12日	(-6)90	57	20	7	76.19
12月29日	ロータリー休日				

● 累計額 [1月19日現在]

ニコニコ箱	732,000円	ロータリー <small>さんさん</small> 燦燦基金	177,555円	ポリオ募金	203,000円
-------	----------	--------------------------------	----------	-------	----------

■ 次週のプログラム [2月2日]

新会員スピーチ
東京海上日動火災保険(株) 高知支店長
土倉 義浩 会員
「次世代自動車と損害保険」

創 立 昭和12年10月
例 会 日 火曜日 12:30~13:30
例 会 場 三翠園ホテル TEL(822)0131
事 務 局 高知市本町3丁目2-15 高知新聞放送会館1階
TEL(824)8660 FAX(824)2529
E-mail shinairc@joy.ocn.ne.jp
HPアドレス http://www.221.ne.jp/kochirc/