



ひるば



一般社団法人Ogaki Junior Board

大垣青年重役会

第46年度 第9号
平成24年4月25日発行

<http://www.ojb.jp>

第46年度スローガン 公の心を持ち、私業の本分を尽くそう！

～第46年度4月会員親睦委員会担当例会～

演題：コンシェルジュに学ぶ、お客様満足術 おもてなしからはじめる、地域の活性化

◎講師 …… 京都ブライトンホテル
チーフコンシェルジュ
小山 明美 先生

◎と き …… 平成24年4月9日(月)

◎と ころ …… 大垣フォーラムホテル

◎出席者 …… 会員 36名



司会進行
奥田祐太郎
会員親睦副委員長



おもてなしうらやまし

吉田 大介



四月例会講演中、午後8時頃、携帯電話に着信アリ。立て続けにメールアリ。当然無視していたのですが、何かしらぞわめきを感じつつ、「はい、かしこまりました」と必ず応えると仰る先生の笑顔を羨ましく思いながら拝聴していました。講演終了後に電話を確認すると、お客様からのご注文。すぐに対応してほしいとのこと。大変ご無礼ながら退出いたしました。車に飛び乗りお客様に電話。笑みのない自分の顔がミラーに移った瞬間、腑に落ちました。そして、「はい、かしこまりました。他に何かご要望はございませんか？」(ニコ)
大角歴代のご質問に頷きまして、我々経営者もコンシェルジュの仕事を手近に、そして学ぶべきことが非常に多いと感じました。まずは自身が「楽しいこと」ですね。
私の店では、本当に古くからのお客様が多いです。近すぎて見失いがちな「おもてなしの心」。ただ羨ましがっているのではなく、学び実践していきたいと思えます。貴重なご講演ありがとうございました。

おもてなしの心 = わくわく感動 + さりげない思いやり

田中 真奈美



今回は、京都ブライトンホテル チーフコンシェルジュ小山明美先生の講演を聴講する事ができました。日頃、聞く事の出来ないご苦労された体験談やお客様の喜びの声をもとに分かりやすくお話をしてくださいました。思わず私自身も実際にそこにいるかのような感覚になってしまいました。
様々な価値観や期待を持ったお客様のご要望や期待にお応えするためには、まずは、自分自身がワクワクとした楽しい感覚をもって生活する事が大切なのだと改めて感じました。また日頃から幅広く良好な情報ネットワークを構築する事の大切さや自身の知識や創造性を高めて常に向上心を持つこと。そしてどんなお客様に対しても、素直で純粋な心で接客を行う事。何年後もお客様の心に残るような商品、人物になれるよう日々努力とワクワク感をもって楽しんでいきたいと思えます。

本日は、大変貴重なご講演ありがとうございました。



第46年度研修委員会では第45年度に引き続き、例会での会員皆様の一言感想を掲載していきます。

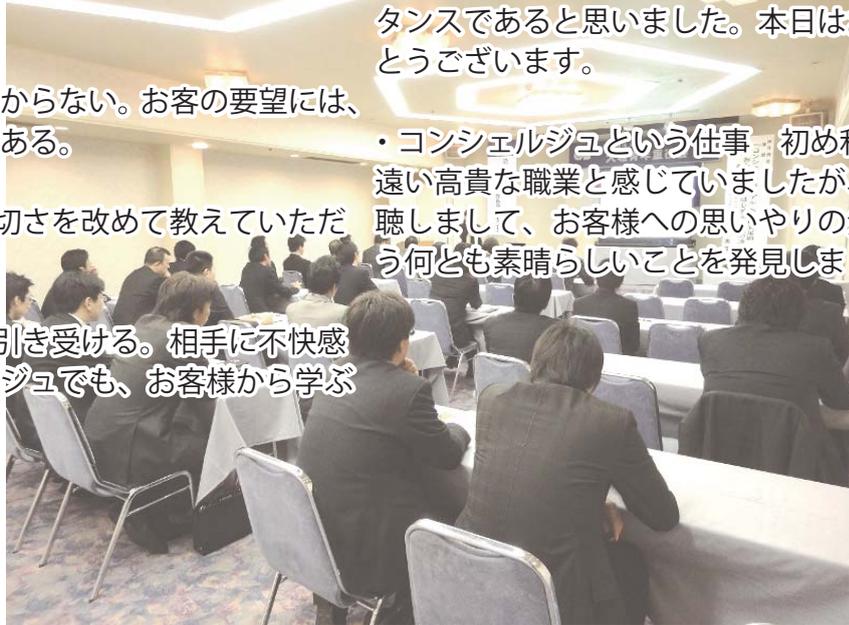
「気付き」と「学び」

- ・「お客様の期待を超える」ことを目標に自身の仕事に取り組みたいと思いました。オーダーメイドのサービス
- ・よりよいサービスをするには、より密なネットワークを構築しなければいけないと思いました。
- ・私の仕事は楽しさをプロデュースすることです。
- ・お客様に喜んでいただく基本がわかりました。おもてなしの心の大切さ
- ・思いやりには、コストがかからない。お客の要望には、迅速に対応する事が大切である。
- ・人と人とのつながりの大切さを改めて教えていただきました。
- ・依頼されたことは、まず引き受ける。相手に不快感をあたえない。コンシェルジュでも、お客様から学ぶことがたくさんある。

・かしてまりました。の言葉から始まるコンシェルジュ業務は純粋な「おもてなし」のプロである。言葉や行動が決して「へつらう」ものではなく、究極のホスピタリティである。先生の「客の期待を超えるサービス」こそが、感動を与える為の基準であると語られた事は、自ら仕事にも合点がいくものであり、続けて求めていくものであると思う。

・コンシェルジュの仕事 特に「お客様の期待を超えるサービス」というのは、まさに営業マンに必要なスタンスであると思いました。本日はお忙しい中ありがとうございます。

・コンシェルジュという仕事 初め私は、自分とは程遠い高貴な職業と感じていましたが、本日の講演を拝聴しまして、お客様への思いやりの気持ちが職業という何とも素晴らしいことを発見しました。



第46年度
会員親睦
委員会

4月例会二次会

乾杯の近沢会計
合言葉は「そうだ！京都いこう！」



◎と き：同日 21:00 ~ 23:30
◎と ころ：ラウンジ 園
◎参加人数：24名（先生含）



2次会終わりには
浅野副会長より
担当例会ねぎらいのお言葉がありました

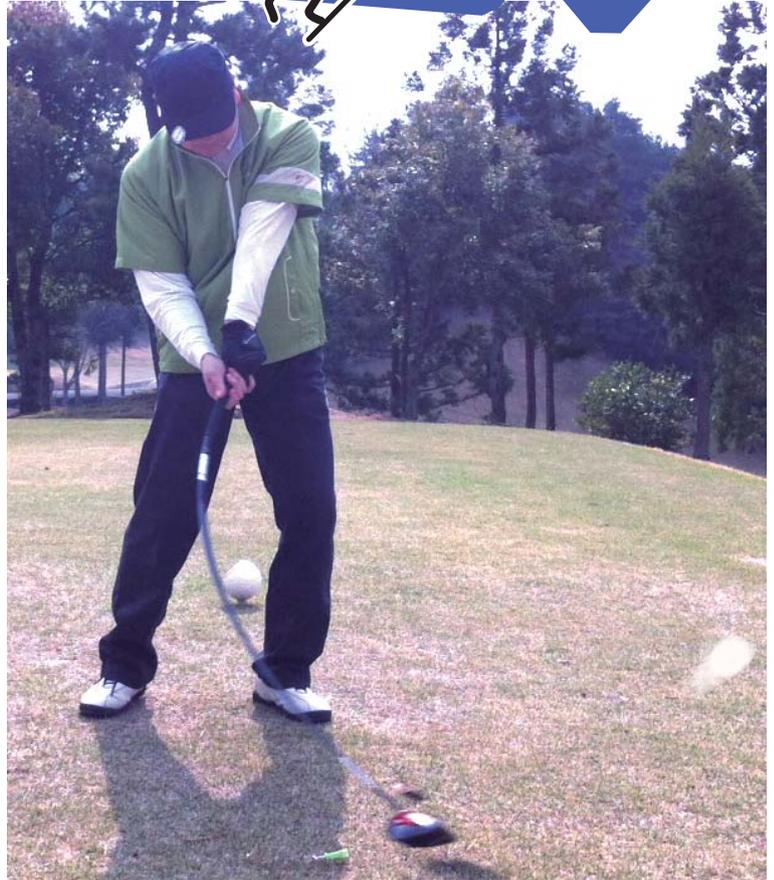
小川杯ゴルフコンペ



46th



4月19日(木)
参加人数 25名
(内特別会員2名)



始球式の様子
見よ！！
私の勇姿！！

●優勝コメントをする
小川 真人会員
いい笑顔です。



優勝 小川 真人
準優勝 藤井 重雄
3位 久世 研二
4位 山口 猛

- 5位 河合 孝浩
- 5位 高橋 克弥
- 7位 安田 佑次
- 8位 土屋 光晴
- 8位 西野 英乙
- 10位 松田 俊治
- 11位 中島 繁樹
- 12位 奥田 祐太郎
- 13位 長屋 是通
- 14位 浅野 信哉
- 15位 加納 浩二
- 16位 江森 正
- 17位 佐竹 紀皇
- 18位 足立 貴保
- 19位 松本 正平
- 20位 川瀬 知哉
- 21位 近沢 正
- 22位 望月 陽一郎
- 23位 山口 道男
- 24位 小川 智宏 (BB)
- 25位 北野 英樹 (BM)

OUT START
ニアピン

- No 3 浅野 信哉
- No 8 河合 孝浩
- No 11 高橋 克弥
- No 17 藤井 重雄

ドラコン

- No 2 高橋 克弥
- No 12 川瀬 知哉

- 大波賞 江森 正
- 猛打賞 近沢 正

IN START

- 西野 英乙
- 小川 真人
- 小川 智宏
- 加納 浩二



第3回研修委員会

第46年度

研
修
委
員
会

- ◎と き：3月22日(木) 19:00～21:00
- ◎と ころ：岐阜経済大学
- ◎参加人数：22名

今回の研修委員会は、事業継承についてご講演頂きました。継承者へのバトンタッチのタイミングや、後継者を育てる事がどれだけ大切であるか、考えさせる内容となりました。先生ありがとうございました。



Information

お し ら せ

委員 会 活 動

- 第2回飲んで語る会(会員親睦委員会)
とき……5月9日(水) 総会終了後～
ところ……奏音(カノン)
会費……3,500円
- 家族親睦(会員親睦委員会)
福井海釣り・若狭ビール飲み放題海鮮バイキング
とき……5月20日(日) 7:00～
集合場所…フォーラムホテル北駐車場
ところ……若狭三方五湖周辺
会費……会員6,500円 配偶者5,000円
小学生以上2,500円小学生未満無料
※雨天の場合は、一部内容が変更となります。
- 土屋顧問を囲む会
とき……5月23日(水) 18:30～
バス送迎…東外側駐車場集合17:30
ところ……末廣 関ヶ原603-4
TEL0584-43-0011
会費……12,000円
- 第4回研修委員会(研修委員会)
とき……6月4日(月) 19:00～
ところ……岐阜経済大学9号館3階9303号室
会費……500円

●総会の返信について●

一般社団法人化による変更点

- ①委任状に代理人を書く欄が追加されました。
- ②総会議案に「その他」が無くなりました。
その他議案がある方は、事前に理事(役員執行部)までご連絡ください。

ドネーション

- 小川 智宏会員
念願の一軒家を建てる事が出来ました。ありがとうございました。
- 鳥居 清会員
4月1日水まんじゅう販売開始が中日新聞・岐阜新聞に掲載されました。
4月6日NHKおはよう東海で、温かい水まんじゅう「蜜まんじゅう」を紹介して頂きました。
- 研修委員会
第三回研修委員会を無事おえる事が出来ました。ありがとうございました。
- 平野 宏司会員
卒業式・卒園式・入学式・入園式、無事におわりました。
スローフードイタリア本部から来日した、食育責任者によるワークショップを行いました。
- 松本 正平会員
3月30日に、ラブダイイチ大垣薬局を桐ヶ崎町に開局することができました。

H A P P Y B I R T H D A Y

前田将志会員 5月6日

～おめでとうございます～

●例会の食事について●

5月例会も引き続き食事会場への入場を18時50分までとし、18時55分には例会会場へ入っていただくよう徹底いたします。ご理解とご協力をお願い致します。