

三條南ロータリークラブ週報

Sanjo Minami Rotary Club



ときを
超えて



出席率	会員50名中36名
先々週の出席率	93.88%(1/27)
ゲスト	越後のお宿 わか竹 女将 塚野隆子様
先週のメイクアップ	2/4 三條北RCへ 坂井範夫君 2/6 三條東RCへ 田代徳太郎君 2/8 米山奨学委員長セミナー (新潟)へ 熊倉高志君 吉井正孝君



会長挨拶

三條南ロータリークラブ会長

草野恒輔

こんにちは。
本日は、ゲストスピーカーに湯田上温泉『越後のお宿 わか竹』の女将、塚野隆子様をお迎えしております。どうぞよろしくお願い申し上げます。

前回、ローターアクトの奉仕で車椅子清掃をしていただいたこと、そして車椅子の座面・背面の布地の張替えを決定したこと、前病院における壁材の破損の経験から、新病院はコンクリート打ち放しにするところまで話しました。

ところが、決心した直後に建築業界雑誌にコンクリート打ち放しの精神科病院の写真が発表されました。素晴らしいという評価でしたが、私には、刑務所のような冷たく温かみのない、恐いと表現してもいいような雰囲気を感じられ、一瞬、息を飲み、病院建築でコンクリート打ち放しは難しいぞと緊張しました。

そこで、解決方法は？ということで、色々な建築専門の本を漁りました。そして、全国の実際の病院を幾つも見学に行き、最終的な結論を出したのは、何と、寺泊にある白岩の里でした。一見すると瀟洒な2階建ての建物が点在しているのですが、地下通路ですべての建物が繋がっているのです。コンクリートむき出しですので殺風景です。子供達も歩きますので、温かく見せるため、露出している配管を7色の虹色に塗り分けたのです。これだと結論し、色のある内装・家具が必要と決定しました。

では、コンクリート打ち放し・アルミ・ガラスの建物に使う色はということになりますと、明るく、元気な、思わず微笑んでしまうような色ということになります。

Italian red

明るい鮮やかな真っ赤です。暗い赤は血を連想させるから使いません。室内装飾における色の説明をした本によると、「赤は、どんな場所にも間違

四つのテスト

一言行はこれに照らしてから

- I 真実かどうか
- II みんなに公平か
- III 好意と友情を深めるか
- IV みんなのためになるか どうか



国際ロータリー会長 ロンD. バートン [アメリカ]
 第2560地区ガバナー 山崎 堅 輔 [中 条]
 第4分区分AG 鈴木 守 男 [三條東]
 会 長 草野 恒 輔
 幹 事 平松 修 之
 S A A 齋 藤 嘉 一

事務局 〒955-8666 三條市旭町2-5-10
三條信用金庫 本店内
 TEL 0256-35-3477 FAX 0256-32-7095
 E-mail info@sanjo-minami.jp
 URL http://www.sanjo-minami.jp

いなく使える万能の色。鮮やかな色のなかでは最も使い道を選ばない」ということで、この赤を基調にしました。

黄色

「暖かさと明るさを伝える色、生命の源である太陽の色。その為、陽気な色」とよばれます。この色も main Color として使いました。

青

寒色系の色ですが、一番好きな濃い群青から明るい青まで、さまざま、自己主張も強いですが、濃い青は他の色を際立たせる、薄い青は明るさを出す役目を担っています。

以上の3色を使い、白・緑も予備色として使用しています。

コンクリート打放しなのに、冷たさを全く感じさせない、明るく温かい思い入れのある病院となりました。



2句いきます！

「課長いる？」 返ったこたえは 「いりません」
今帰る 妻から返信 「まだいいよ」

表彰



米山記念奨学 特別寄付

◆ 米山功労者

谷 晴夫 君



◆ ご協力ありがとうございました

幹事報告



平松修之 幹事

山崎ガバナー事務所より 「地区大会報告書・DVD」

中条胎内RCより 「創立 20 周年記念式典」のご案内

日 時 2014 年 4 月 19 日 (土) 12:00~15:00
場 所 中条グランドホテル

ニコニコボックス

NIKO-NIKO BOX

~ 2月10日 12,000円
今年度累計 542,661円~

草野君 東京が大雪でした。昨年も東京がマヒしたとき、滑り込みで帰ってきたことを思い出します。変な天気ですね。

平松君 本日のお客様、わか竹の女将でいらっしゃいます塚野隆子様より卓話をいただきます。よろしく願いいたします。

佐藤(秀)君 春よ 来い！！

熊倉君、滝口君、田代君、銅冶君
野中君、野水君、渡邊(光)君
BOXに協力いたします。

鈴木(囿)君 久し振りのボックス担当です。ご協力に感謝申し上げます。

「わか竹の取り組み」

湯田上温泉 越後のお宿 わか竹
女将 塚野 隆子 様

本日は、皆様の貴重なお時間を私に頂戴いたしまして、誠に有難うございます。

今年は、雪のない年越し、お正月でございました。道足が良かった精でしょうか？ 当館の一月のご利用のお客様も昨年より、3割ほど多くのお客様がご利用いただきました。そんな中で、お正月も5日過ぎ位のころ、東京のお客様からお電話を頂戴いたしました。「そちらは、雪はどの位ありますか？」とのお問い合わせです。「雪は何もありませんので大丈夫ですよ。高速道路も、新幹線も順調に動いていますよ。」とご返事したところ、「雪が無いんだったらキャンセルします。」とおっしゃって、キャンセルになってしまいました。改めて、新潟の雪景色をお客様は期待していらっしゃるのだなーと、新潟の“雪”の大切さを感じました。

私は、来年で結婚30年となります。よく、お客様より「よー旅館なんか嫁に来たねー」と言われますが、田上から田上ですので、辺りの方は、よく家庭の内容も知っていらっしゃると思います。社長とは幼馴染ですので、いつも「ご縁がありまして・・・」とお答えしています。結婚する1年前位の4月に『若竹旅館』に勤めました。その2ヵ月後に先代の三喜社長が、山菜採りの事故で突然に亡くなってしまいました。その頃の大女将の年と、今の私の年が一緒です。社長の弟がまだ中学生で、その上急に社長業と女将業を背負わされてしまったのです。それから、大女将をサポートしてまいりましたが、今考えると、時代もバブルの頃でしたので、大変だっただろうなーと感じております。そのバブルも終わり、新潟県の旅館の数も20年前から比べると半減してしまいました。湯田上温泉も、私が嫁いで来た頃は10軒あった旅館も、現在では4軒になってしまいました。少しずつ観光客は、減少していったのですが、3年前の東日本大震災のときに、お客様が前年比の3割に減少してしまいました。

これでは、歯止めが利かなくなってしまうと危機感を感じました。何とか対策をしなければならぬと、地震を機に取り組みをしてみました。

まず、「自粛を自粛してください！」と町長にお願いに行きました。東北支援に繋がるように、東北の銘柄のお酒を召し上げていただくプランや東北のお料理を召し上げられる料理コースなどを考えました。そうしましたら、5月の連休には、東北方面に行けないお客様が、ホームページやネットサイトの旅行社を通じて、たくさんご予約が入ってきました。売上は、3、4月は例年の3分の1でしたが、5月は前年を上回ることが出来たのです。これからは、ネットやホームページの時代だと強く感じました。ホームページを充実させ、全国から『わか竹』に来ていただこうと取り組み始めました。ホームページのリニューアルが不可欠となり、プランなどを分かり易く、見やすくし、社員の笑顔をアップして楽しさを感じられるように変えました。みんなで考えたプランも、フロントの女子でアップや変更、削除ができるようにしました。今では、殆んどのお客様が、事前にホームページをチェックしてからご来館されます。そして、お客様に社員の笑顔がいいねーと言われることがあります。

二つ目は、毎日のお客様の情報共有ミーティングの時間を作りました。朝9時と夕方4時の2回、お客様の情報の確認をします。お食事の肉がダメ、魚がダメ、ベジタリアン、食物アレルギー、何かの記念日、特に若いコンパニオン希望とか、予約時に受けたお客様の情報をその時に確認することにより、ミスを防ぐのです。そしてその時間に基本的な挨拶用語、接客用語と、わか竹の魔法の言葉“八つの基本”を唱和します。積極的にお客様に声をかけることで、印象を良くしようということです。そして最後に、みだしなみのチェックをします。キッチンと綺麗な制服を着用しているか？ 名札、手の爪、ヘアスタイル、化粧は良いかをお互いにチェックするのです。最後には必ずお互いを褒めあって「はい！皆さん、今日もとってもチャームングですよ！ 一日よろしくお願ひいたします。」でミーティングは終わります。

三番目は、「一人で何とか5部屋を担当しよう！」ということです。「3から4部屋担当しても間に合わないのに5部屋なんて全体無理！」と仲居さんたちは言います。それでもどうしたら出来るかみんなで考えました。後から出すお料理が間に合わないからクレームになるのです。だったら最初から全部出しましょう。でも召し上がるときに冷めたり、冷たくなかったりでは、またクレームに繋がります。そこで固形燃料を使う器を3種類、氷の器1種類と言う風に変えました。薬膳の内容を入れたお料理にかえ、料理の献立にストーリー性をつけていきました。料理は、女将手作りの梅酒に始まり、月明かりの中の竹姫と月の前菜、中納言からの贈り物の揚げ物というように一品ごとに名前をつけました。お品書きを見ながらお客様に料理を楽しんでいただくということです。お料理を一度出しにすることによりクレームも減りました。

四つ目は、朝食会場を明るくしようと工夫しました。朝食会場から外を見えるようにして、物置状態だった窓側のスペースを修理し、窓側に“コラボ席”と呼ぶ二人用の席を3つ用意しました。会場が明るくなり、今まで気がつかなかった外の景色も四季折々の風情を楽しめます。朝食の器も統一性をもたせ買い揃えました。“女将手作りの漬け菜煮です”などの手書きのポップの説明書きを添え、会場の中央には竹炭のアレンジメントフラワーを飾ってあります。社員が入り口で、取り皿用のプレートをお客様に手渡しして、「おはようございます。ごゆっくりおやすみいただけましたでしょうか？」とお声かけするようにしました。

五つ目は、朝食時に客室のお布団をあげていたのですが、それを止めてしまいました。それまでお客様が朝食を召し上がっていらっしゃる間に、布団上げをしていました。ところが、5月連休に中年のご夫妻から「朝食のあとに、またゆっくり横になって、また温泉に入ろうかと思ったのにすっかり布団も片付けられて、のんびり出来なかった」と怒って朝食後すぐにお帰りになってしまったのです。それまで“お布団をあげないで”のプレートを入り口に置いていたのですが、気付かれなかったのかもしれない。仲居さん、フロントとミーティングで相談し、“当館は、お客様にごゆっくりお過ごしいただくために、お布団上げはいたしません。布団上げを希望される方はフロントへご連絡下さい”と書いたプレートをテーブルの上に置くことにしました。その後2~3件程、フロントに布団を上げてくださいの連絡がきましたが、今では、全く電話はありません。その表示を置いたおかげで、清掃担当者の出勤時間も1時間遅くなり、少しでも人件費の削減にもつながりました。

わか竹は、ホームページやネット販売からのお客様が2年前に比べて2倍以上となりました。皆さまからのクチコミの点数やご意見を参考に旅館選びをされている方が多いようです。頂戴したクチコミの返信は私がするのですが、お客様の当日伝票の最後に必ず客室担当者のコメントをどんなことでも、どんな小さいことでもいいので書いてねと伝えております。そのお客様に関わったことをクチコミ返信し、「あなたを認識していますよ」と感じてもらえるようにしています。また、なるべく頂戴したコメントより長い文章で返信するように心がけております。いろいろな取り組みを続けてきたおかげで、クチコミ点数が、夏休みのとても忙しい時期に3.8点から4.5点にアップしました。点数がアップし評価されたことは、大変社員の励みとなりました。お客様のアンケートやクチコミは、これからの業務改善の良いヒントになりますので大事な宝物です。

まだまだやらなければならないことがたくさんあります。気を抜かずに、今のモチベーションを持続させていくことが今の課題です。旅館における“非日常的な演出”の心がけ、感動や発見につながるような、お客様目線による“心配り”を忘れずに“わか竹らしさ”をだしていきたいと思っております。

4月14日、南クラブ様よりご予約いただきまして、誠に有難うございます。心を込めておもてなしさせていただきます。

最後に皆様のご商売の益々のご繁盛を心よりご祈念いたしまして終わりといたします。ありがとうございました。



わか竹ホームページより
<http://www.oyado-wakatake.co.jp/>

次週例会	2月24日	卓話 田中悌司会員
次々週例会	3月3日	ショートスピーチ



ときを超えて
 あの日の一枚

山田 雅一 会員

始めまして、JTBの山田です。34年前・・・
 宇都宮市立陽東中学校3年9組でした。



三條南ロータリークラブ週報
 2014. 2.10
 No.2106 No.24