



奉仕しよう みんなの
人生を豊かにするために

SERVE TO CHANGE LIVES

2021-22年度
国際ロータリー会長
シエカール・メータ

1963年3月23日創立 週報2818号 第2865回例会

2022年(令和4年)4月13日

第2730地区 鹿児島西ロータリークラブ

4月は母子の健康月間

会長 小山 光義 幹事 田中 藤雄 会報雑誌委員長 萩原 徹

- ◆ 例会場 〒892-0828 鹿児島市金生町3-1 山形屋7F 社交室 毎週水曜日 12:30~13:30
- ◆ 事務所 〒892-0828 鹿児島市金生町3-13-5 F TEL: 099-223-5902 FAX: 099-223-7507

本日の主要
プログラム

深尾ガバナー補佐訪問 クラブフォーラム(次年度への課題)

- ① ロータリーソング(我等の生業)、西ロータリーの歌
- ② 会長あいさつ
- ③ 会務報告
- ④ 出席報告
- ⑤ ニコニコBOX披露

「クレームに学ぶ」

会長 小山 光義

クレームというのは嫌なもので、出来ればあって欲しくないものです。しかしながら人間ですので間違いはあります。なるべく少なくしたいものです。

マクセル在籍時のクレームは以前にもお話した内容もありますが

一つ目は、外注に出している不織布の材料がいつの間にか変更されていたものです。これに関しては別部署の行為で材料を共有させて貰っていたこともあり、どうしようもなかったのですが、こちらにも出荷時に伝票の控えを貰うべきだったのかも知れません。

二つ目は12インチサイズMOのシャッターを閉じるバネの力が弱いということで私が設計変更をしたバネが筐体の壁に接触し引っかかったまま止まってしまうというものでした。試験ではよかったのですが多くの製品のばらつきで動作不良が出てしまいました。設計変更品が入荷するまでは在庫を手直しして使い、一つ目ほど大きな損害ではありませんでしたが、最初の設計変更時より後に日立から移ってきて一緒に徹夜で対応してくれた上司に「俺も首かもなあ。」と言わせるくらい心配をかけてしまいました。いつも怒りやすい常務が「この前は短時間で設計変更させたからな。」とあまり叱られなかったのはよかったのですが出荷前に量産品でもっと試験が必要だったなあ、と反省しました。

三つ目は5インチMOのケースを暫定的に紙製で作っていたのですが、正規のプラスチックケースが少数出来、契約しているOEMの商品からすることにしました。しかし、会議で部長に「なんでよそのを先に変更するんや。」と言われ、勝手に「直売品のケースまで揃ってから変更するんだ。」と解釈してしまいプラケースで納品されると思っていたOEM先からクレーム。今までの変更仕様書も徹夜で再確認せねばなくなりました。「OEMと一緒に直売品のケースを急いで用意しろ。」という意味だったと思われる部長の言葉を勝手に都合よく解釈した自分のミスでした。

どの時だったか忘れましたが製造の課長が「俺らは部長に叱られればいだけやけど部長は対外的にお詫びせなあかんからずっときついんやど。」と言っていたのを思い出します。

帰ってきてから逆の立場になった今、身にしみてわかります。マクセル時代と違い、大損害を出すという訳ではありませんが、中の物が抜けていたり、受注した内容通りになっていなかったり、時間に遅れたり、様々なお叱りを受けます。クレマーは殆どおらず我が社のことを思って言ってくれるお客様が殆どです。改善はもちろんですが、やはりすぐお詫びに伺い対応することが大切ということを知りました。

前回の例会記録（4月6日分）

〈プログラム〉

職場訪問 鹿児島市南部清掃工場



◇第26回メジャードナー米山功労者感謝状贈呈
原 正親 会員

〈会務報告〉

2022年4月のロータリーレートは、1ドル=122円です。



小山 光 義君、田中 藤雄君

今日はとても眺めの良いお部屋での昼食、心が安らぎます。こんな素敵な場所での例会もたまにはしたほうが良いなと思いました。このあと1月にできたばかりの最新鋭の南部清掃工場でもたくさん学びがありそうです。

小計 2,000 円 累計 292,000 円

次回
予告

4月21日(木曜日) 18:30～
鹿児島サンロイヤルホテル
4RC合同例会

■前回の例会(4月6日)の報告

会員数	73(69)名
出席数	29名
出席率	42.03%

■3月23日例会の報告

出席率	42.86%
訂正出席数	47名
訂正出席率	67.14%

市内RC例会プログラム

東RC	4月14日(木)	クラブ協議会 (P E T S 報告)	サンデザイン 鹿児島
北RC	4月14日(木)	夜の例会	アートホテル 鹿児島
サザンウインド RC	4月14日(木)	WEB例会 深尾ガバナー補佐訪問 会員卓話(本木順也会員) P E T S 報告	ホテル・レクストン 鹿児島
鹿RC	4月15日(金)	70周年フォーラム	山形屋
鹿児島大学 アカデミーRC	4月15日(金)	クラブ協議会	鹿児島大学 稲盛記念館

中央RC	4月18日(月)	社会奉仕フォーラム	山形屋
令和RC	4月18日(月)	例会なし	ホテル・レクストン 鹿児島
東南RC	4月19日(火)	未定	サンロイヤル
城西RC	4月19日(火)	休会	ホテル・レクストン 鹿児島
南RC	4月20日(水)	賀寿の宴	サンロイヤル
西南RC	4月20日(水)	休会	ビエント

鹿児島西RC

Eメール・アドレス info@kagoshima-w-rc.jp
ホームページ・アドレス http://www.kagoshima-w-rc.jp/

RIのホームページアドレス
日本のホームページアドレス
第2730地区ホームページアドレス

https://www.rotary.org/
https://www.rotary.or.jp/
https://www.2730rc.jp/

