



2009-2010年度
 "Future of Rotary is in Your hands"
 RI会長
 ジョン・ケニー



千歳ロータリークラブ会報
 2010年3月4日
 第30号 (通算1998号)

CHITOSE ROTARY CLUB

岩崎会長テーマ
「浩然の気」
 -ロータリアンは茄子の花-

会長 岩崎 暉久 副会長 加藤 武仁 幹事 川端 清
 会長エレクト 佐々木金治郎 会計 佐藤 晴一
 第2510地区ガバナー 渡邊 恭久 第7グループ・ガバナー補佐 加藤 寛治

～ 3月 は 識 字 率 向 上 月 間 ～



航空会社の顧客サービスを学ぶ (2月25日の例会で)

四つのテスト

- ～**思いと言行はこれに照らしてから**～
1. 真実かどうか
 2. みんなに公平か
 3. 好意と友情を深めるか
 4. みんなのためになるかどうか

本日の例会 (3/4 第36回) : 通常例会 (会員卓話)

講師 : 長澤 邦雄 **パスト会長**

担当 : **ロータリー情報委員会**

～ANAクラウンプラザホテル千歳～

(3月のプログラム)

- 11日 (木) 通常例会 担当 : ロータリー財団委員会
- 18日 (木) **5クラブ合同夜間移動例会 (リアン)**
 担当 : 新世代・ローターアクト委員会
- 25日 (木) 通常例会 (ゲスト卓話)
 「クラブ会報を中心とした経費削減について」
 講師 : 千歳セントラルRC直前会長 井上 英幸様
 担当 : クラブ会報・広報・雑誌・IC委員会

(ローターアクト例会)

- 11日 (木) 定例会 (ホテル日航千歳)
- 18日 (木) 5クラブ合同夜間移動例会 (リアン)

(プロバスクラブ例会)

- 18日 (木) 5クラブ合同例会 (リアン)

出席率 前 回 : 55.2% (2月25日=32/58、実数)

確 定 : 79.3% (2月 4日=46/58、うちメーキャップ0名)

2009～2010年度
第35回（通算2102回）例会報告

日時：2010年2月25日 12：30～13：30

場所：ANAクラウンプラザホテル千歳

プログラム：ゲスト卓話

「航空会社の顧客サービス」

卓話講師：全日本空輸株式会社千歳空港支店長

池上 正俊 様

担 当：会員増強委員会

例会の進行

SAA委員長 大西 信也



ロータリーソング斉唱

「奉仕の理想」

四つのテスト

ロータリー情報委員会

酒井 宏



友情の握手タイム

お 客 様



全日空千歳空港支店長

池上 正俊様



深川ロータリークラブ

成田 雅敏様

(しまの代表取締役)

紹介 幹事 川端 清

会長挨拶

会 長 岩崎 暉久

本日は会員増強委員会担当の例会です。ゲストの池上様、卓話よろしくお願ひします。

テレビはどこチャンネルもバンクーバー五輪。あと3日の日程の中でフィギュアの浅田真央さんの華麗な演技に期待が掛かります。

環境問題として海外から、マグロやクジラを捕ることに厳しい視線が向けられています。欧州諸国は大西洋産マグロの取引禁止を議論中ですし、調査捕鯨では頭数を大幅に減らすよう求める提案がまとまりました。調査捕鯨船に反対運動の船が接近して妨害し、問題になっています。どれほど捕るのが妥当なのか、保護とのバランスが考えさせられます。その点、胸を張って食べられるのは日本近海で捕れる魚です。とりわけ、本道沿岸で質も量もいいニシンは、産卵のために海が白くなるほどとも報道されています。環境問題、食生活では悪いこともあれば、いいことも。これから、気をつけながら良いことはどんどん取り入れたいと思います。本日は、クジラとマグロとニシンの話をいたしました。



幹事報告

幹 事 川端 清

本日18時30分からフジボウルでRACのボウリング大会があります。参加する方は遅れないようお願いいたします。

3月4日の通常例会は、ロータリー情報委員会の担当で会員卓話です。講師は長澤邦雄会員です。



4月15、16、17日に神戸南RCの方々が来千されます。また、5月12、13、14日に掛川グリーンRCの皆さんが来千されます。

井上会員の送別会は、3月16日に千歳工業クラブと合同で行う予定です。

委員会報告

新世代・ローターアクト委員長

今野 良紀



本日、フジボウルで千歳ローターアクトクラブ(RAC)によるボウリング大会があります。千歳RAC提唱の3RC

(千歳、恵庭、千歳セントラル)との4クラブ合同ボウリング大会となりますので、参加よろしくをお願いします。

井上会員から

3月26日付でキリンホールディングス技術戦略部長に転勤ということになりました。

キリンビール千歳工場長として着任以来、

千歳RCの皆さんには大変にお世話になりました。もう少しよろしくをお願いします。ありがとうございました。

3月11日の例会で後任者を連れてまいります。



会員増強委員会の担当によるゲスト卓話



会員増強委員長 瀧澤 順久

当初、会員増強委員会メンバーそれぞれから想いのメッセージを話していただき、その後、皆様のお考え、あるいはご意見などを拝聴

したいと考えておりました。しかしながら、ご承知の通り社会経済情勢は目まぐるしく変化しており、建前だけを唱えていても問題解決に導かれるか、定かではありませんし、それが糸口になるかも甚だ疑問です。奉仕の理想を大上段に掲げたとしても、会員増強にとってそう簡単に事が運ぶわけでもございません。もちろん私も委員会の力不足は否めませんが、ここ数年思うように増強が至っていない現状の把握が、今こそ必要な時ではないかと考えております。

政権交代はじめ様々な社会構造の変革で、私どもにとって当たり前だと思ってきたことを根底から揺るがし、覆し、あるいは否定する急激な変化に驚かされます。ただ、この環境に身を置いていることには間違いありません。世界へとつながる千歳ロータークラブの志は崇高なれども、決して「井の中の蛙」に陥らぬよう向上心と、目標に向かっての見識が必要だと私は考えております。



そこで、本例会では、全日空千歳空港支店の池上正俊支店長を卓話講師にお招きいたしました。

3月26日、新千歳空港国際線ターミナルビ

ルが開業いたします。オープンスカイ、空港特別会計見直しなど、航空業界におきましても予想をはるかに超える大きなうねりの中にございます。世界のみならず地域住民の掛け替えのない足として、これまでも距離と時間の概念を超え人々のさまざまな生活を支えていただいておりますが、より信頼される翼として新たな時代に進路を切り直しているのではないかと推察しております。

搭乗者利便と安全運航は言うに及ばず、ユーザーニーズの確実な実現に向けて数多くの目標を掲げ、サービスの評価が経営の安定と繁栄につながるとの思いで、様々な改革に努めておられます。顧客満足と経営のバランスを図ることこそが、高度な経営課題であり、これらの取り組みの一端をご披露いただき、千歳ロータリークラブが見習うべきヒントを探ることができればと願っております。

池上支店長は、昨年本社営業部長から千歳空港支店長に就かれ、地域イベントをはじめ多く、皆様との交流を大切にしております。千歳勤務は2度目と聞いております。プロフィールは、ご本人が触れると思っておりますので、大学生が憧れる「就職したい会社ナンバー1」の全日空の顧客管理マイレージクラブ会員の増加に向けてなど、きめ細やかな戦略の一端をご教示賜りたいと存じます。

ゲスト卓話

「航空会社の顧客サービス」

全日空千歳空港支店長
池上 正俊様



航空会社の顧客サービス、ファンづくりについてお話をします。①空港でのサービス②WEB化への対応③コールセンターの現状④マイレージによる会員組織化といった広い意味でのマーケティングについて説明します。

空港でのサービス

単身赴任の私の場合、東京都小平市の自宅から千歳に来る時、自宅からバスでJR中央線の駅に向かい、中央線から山手線と乗り継いで、品川で私鉄の京浜急行に乗り換え羽田空港へ。羽田から空路で千歳に着いてからJR北海道の快速エアポートに乗って千歳駅で降りるという経路です。この間にバス、電車（JR、私鉄）、飛行機、電車と5つの交通機関で6回の乗り換えを、IC機能付きのカードが1枚あればタッチするだけですべて通過、乗車できます。乗り物ごとに切符を買わずに陸と空とのシームレス（継ぎ目のない）な移動が可能です。他の交通機関と連携することで「簡単・便利」を追求しています。

シームレスな移動の飛行機の部分を「スキップサービス」といい、事前に予約・購入・座席指定を済ませて、当日はICカード、携帯電話、2次元バーコードをかざすだけで通過できます。チェックインをスキップするということです。日本航空さんの場合は同様のサービスを「タッチ&ゴー」と呼んでいます。新千歳空港では、個人客の約半数が、このサービスを利用しています。

次に「メールインフォ」というサービスです。携帯電話を利用する発着通知で、指定いただくで見送り、出迎えの方に、飛行機の実際の出発時刻、到着予定時刻の案内メールを配信します。例えば、札幌のお客様が千歳一稚内便を利用しようとしていて、それが天候理由でキャンセルといった時、登録しておくで搭乗予定便が欠航と決まった時点で携帯電話にメールが届きます。新千歳空港に来ることなく、札幌駅から列車で稚内に向かうことができます。

インターネット利用の情報提供

先日の電通の発表で、媒体別の広告費を比べるとネット広告が初めて新聞広告を上回り、①テレビ広告②インターネット広告③新聞雑誌広告④ラジオ広告 の順になったそうです。

新聞雑誌やテレビなどと違い、ネット広告は何人がその広告をクリックしたか、何人まで予

約が進んだかという結果が、正確に詳細に数字で把握できます。WEBが持つ大きなメリットが、ユーザーの行動の跡を「アクセスログ」というデータとして取れる点です。この分析で、企業は顧客がどんな検索ワードを用い、どこから来たか、どういうページをたどって最終的に何パーセントが実際に購入まで至ったか分析できます。しかも、そのコストが安いのも魅力です。



映像を見ながら、勉強

メール配信のいいところは、対象者を絞って効率的に情報提供できる点です。高齢者対象の割引の案内を65歳以上の方に絞って送信したり、東京ディズニーランドのツアーを20代の女性に絞ってメール配信するなどです。対象を絞って購入につながる率を上げ、無駄なメールを減らせます。また、同じ方に多くのメールを送ってしまうと削除されて見てもらえません。

「ニーズに合った情報を、手間を取らず提供」することが最も重視されます。この技術が、「パーソナライズ機能」で、住んでいる地域を認識して最適な情報を自動的に表示します。マイレージ会員には入会時に住所をいただいているので、対応できます。問題なのは、非会員の方。情報が全くないのですが、今の技術でインターネットのIPアドレスを活用して地域を割り出せるため、それに応じた最適な情報を自動表示します。この「非会員のパーソナライズ化」の機能を導入して、コンテンツのクリック率が倍以上になりました。読みやすいホームページ、興味を持ってもらえるメール配信へ、反応が悪ければ掲載途中でレイアウトを変更、効果を分析して利用アクセス数を向上さ

せます。

一方でサイト上の口コミ情報も。どこのサイトでもみられますが、使える情報となると一定の数が必要です。現在、サイトへの投稿は、旅行関連が4万件、ホテル関係が2万件。今後は口コミ情報の拡充とホームページ訪問者が興味を持ちそうな情報を自動的に推薦するレコメンド機能を充実させています。

※（紙幅の都合で、以下概略となります）この後、池上支店長は日本ブランド研究所の「WEBサイト総合評価システム」のランキングから、企業のサイトの順位などを説明。さらに全日空のコールセンターにかかってくる電話で、かかってくる本数が減少の一方、通話時間が延びていることなどを述べました。これらを活用して、顧客情報に基づききめ細かいサービス、コールセンターのオペレーターの対応、セキュリティの確保、そして欧米の航空会社がコスト面でインドに設置していたコールセンターを、最近は柔らかな口調に聞こえるフィリピンに設けているといった話題も。日本でもコスト面から東京、大阪から長崎など地方にコールセンターを設ける準備をしていると語りました。

マイレージカードの戦略

固定顧客を自社に囲い込む戦略で、全日空は会員約1950万人の「ANAマイレージクラブ」、日航は同2300万人の「JALマイレージバンク」との説明。飛行機に乗った距離に応じてマイルを貯め、無料航空券を利用できるという基本を説明。最近では、他業界との連携で相互に利用できるようになり、利用の多い客は上級会員として別カードを発行。ダイヤモンド会



豊富なスライドで顧客サービスを学ぶ

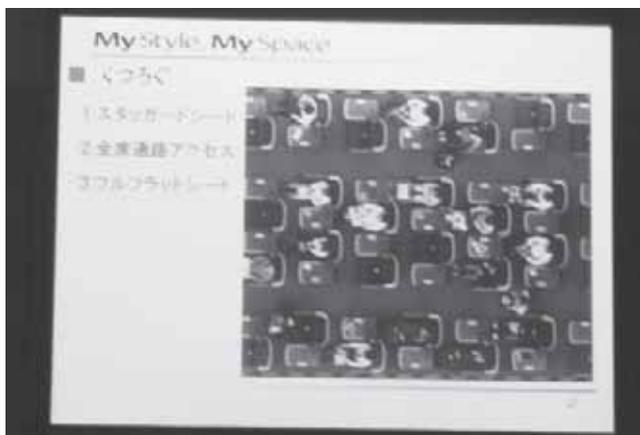
員には年間利用が1千万円を超える例も。空港アクセスとの関係で交通系との連携に力を入れており、電子マネーを通じた店舗との連携にもなっていると、具体例を示していました。

ハードからソフトへ

これまでお話したように、お客様個人を認識した「ONE TO ONE」マーケティングに比重を移しており、これはハードからソフトへということになります。一方でハードも大事です。特に長距離路線の場合は「座席」が航空会社を選ぶ際の基準の一つになっています。ファーストクラスは「個室化」の傾向。ビジネスクラスは「フルフラット化」した座席を採用する航空会社が多くなっています。また従来は、飛行時間が10時間、12時間といった国際線になると特に、トイレに行きたくても隣で食事していると、通路に出られません。そこで、隣の客をまたいだり横切ったりせずに通路に出られるシートになってきています。

写真は、長距離路線のビジネスクラスですが、座席を交互にずらす「スタッガーシート」といって、隣との空間を作り、全席が通路側になります。

当社のサービスの一部を紹介いたしました。これからも、お客さまに選んでいただける航空会社を目指し、いろいろな面で努力していきたいと思っております。



会長謝辞



お話の中で予約・購入・座席指定がパソコンや携帯でできる上にチェックインが不要なスキップサービスなどを聞くことができました。大変に便利になり、搭乗が円滑になり、空の旅を楽しむことができるということだと思えます。ありがとうございました。

第18回理事会を開催



2月25日の通常例会終了後に、ANAクラウンプラザホテル千歳2Fの例会場にて、第18回の理事会が開催されました。審議事項と審議結果は、以下の通りです。

- ①3月18日の5クラブ合同夜間移動例会 千歳RC、千歳セントラルRC、千歳RAC、千歳プロバスクラブについては例会とする。
- ②5月29日のIM（北広島） 全員登録として会費5,000円については、自己負担2,000円、クラブ負担3,000円とする。また、バスの手配を考える。
- ③神戸南RCの来訪 4月15～17日の日程で来訪予定。15日の夜間例会にて歓迎レセプ

ションを行うことを検討する。16、17日はゴルフの予定。

④井上勝訓会員の送別会 3月16日18時よりANAクラウンプラザホテル千歳にて、工業クラブと合同の送別会とする。

⑤3・4月のプログラム☆ 3/4 (木) 通常例会 (担当:ロータリー情報委員会) 会員卓話 (長澤邦雄会員) ☆ 3/11 (木) 通常例会 (担当:ロータリー財団委員会) ガバナー補佐来訪アクト例会☆3/18 (木) 5クラブ (千歳RC・千歳セントラルRC・恵庭RC・千歳プロバスクラブ・千歳RAC) 合同夜間移動例会 (リアン) (担当:新世代・ローターアクト委員会) ☆ 3/25 (木) 通常例会 (担当:クラブ会報・広報・雑誌・IC委員会) ゲスト卓話「クラブ会報を中心とした経費削減について」千歳セントラルRC井上英幸直前会長様《理事会》☆ 4/1 (木) 通常例会 (担当:定款・細則委員会) ☆ 4/8 (木) 通常例会 (担当:米山記念奨学委員会) アクト例会☆4/15 (木) 夜間通常例会 (担当:親睦活動委員会) (神戸南RC来訪予定) ☆ 4/22 (木) 通常例会 (担当:次年度三役) 《理事会》☆ 4/29 (木) GW休会 (昭和の日)

(国際奉仕委員長 尾崎 伊智朗)

次年度第2回理事会を開催



2月24日にANAクラウンプラザホテル千歳で開かれました。

佐々木金治郎会長エレクトが、第1回に続いて会長テーマ「心ひとつに」を掲げた活動方針

を説明。会員数が最大時の半分以下という厳しさの中で、参加して楽しい例会により会員数減少をなくしていき、親睦だけでなくあらゆる情報交換と会員相互の協力で「会員一同がさらなる団結で立ち向かう1年に」との考えを述べました。

次年度組織の構築へ、各委員長の打診などを進め、年間プログラムの概略も定めて、次年度役員・委員長による第1回クラブ協議会を3月24日(水)に西洋軒で開くことを決めました。さらにこれを踏まえて次年度第3回理事会を4月21日(水)に開くことにしました。

ローターアクトクラブ主催の4クラブ合同ボウリング大会を開催



2月25日夜、フジボウルで千歳ローターアクトクラブ(RAC)主催により、共同提唱の千歳RC、恵庭RC、千歳セントラルRCの合同ボウリング大会が開催されました。

今年の始球式チャレンジは当クラブの尾崎会員が行ないましたが、引いたクジはなんと10ピン! ストライクを取らないとみんなへの景品がもらえないとのプレッシャーに負け、結果は8ピン・・・。

大会は2ゲームで行われ、大いに盛り上がりました。その後、2階のレストラン藤で表彰式へ。個人優勝は千歳RACの齊藤麻紀会員(総得点346点HC40)、個人準優勝は当クラブの尾崎伊智朗会員(総得点287点)、個人3位は千歳RACの枝村達也会員(総得点286点)と



いう結果になりました。今回の大会を主催したRACの皆さんはご苦労様でした。

(クラブ会報・広報・雑誌・IC委員会
尾崎 伊智朗)

ニコニコBOX

岩崎 暉久 会長

本日も元気で例会に出席できました。

瀧澤 順久 会員

池上支店長、本日は卓話を引き受けていただき、ありがとうございます。

曙 恒平 会員

①5年務めた町村信孝千歳後援会の幹事長を、このほど退任しました。長年のご協力に感謝して。

②次男に長女が誕生して初孫、爺ちゃんの仲間入りをしました。

沼田 常好 会員

①2月20日付で町村信孝千歳後援会の幹事長に就任しました。前幹事長には、大変ご苦労さまでした。また、皆様のご協力よろしくお願

いします。

②2月5日に手術（レーシック）をして、視力が左右とも1.5。見えるようになりました。

井上 勝訓 会員

3月26日付で東京へ転勤となりました。3月11日に後任を連れてきます。もう少し、千歳にいます。よろしく！！

尾崎伊智朗 会員

前回2月18日の例会で、たくさんの方に電気自動車に試乗いただきました。ありがとうございました。

玉山 敬史 会員

2月19日の千歳民報さんに、電気自動車試乗会の時の写真が載りました。

浅利美恵子 会員

今回も食事のみで失礼します。浅利は今日も元気で飯がうまい！

仕事頑張っています。

加藤 輝明 会員

久しぶりの出席です。妻の誕生日にお花をいただき、ありがとうございました。



ニコニコ紹介

親睦活動委員会

副委員長 玉山 敬史

編集後記

2月25日の例会卓話は、池上支店長の話が紙媒体の問題点とWEBの利点というところまで及びました。紙幅の都合もあり会報紙上では詳細まで掲載できませんでしたが、新聞業（千歳民報）を生業とする当方としては、耳の痛い部分でした。ただ、全国的な大規模情報伝達を担ってきた紙媒体には、さまざまな課題があるでしょうが、千歳民報のような地域限定のローカル新聞には、まだまだ生き残り、さらに発展をたどる道があることも、改めて学ばせてもらった気がします。同様に、ロータリークラブの在り方もより地域重視としていくことで活路が開ける気がします。いかがでしたでしょうか。

(大澤)

千歳ロータリークラブ

事務所 千歳市北栄2丁目2番1号 ANAクラウンプラザホテル千歳 TEL.23-4470 FAX.23-4600

事務局 月・水・木曜日 10:00~14:00 ホームページ:www.phoenix-c.or.jp/~c-rotary/

例会日 木曜日 12:30~13:30 第3木曜日 18:30~ e-mail:c-rotary@phoenix-c.or.jp

クラブ会報・広報・雑誌・IC委員会

◎沼田 常好 ○大澤 雅松 尾崎伊智朗 齊藤 公彦 村上 倫行

印刷 千歳印刷株式会社 千歳市錦町3丁目3番地 TEL.23-2229 FAX.23-2724