

宮崎アカデミーロータリークラブ 会報

第 125 回例会 2023 年 12 月 19 日

●例会場 宮崎大学地域デザイン棟

会長 明石 良 副会長 水光正仁 幹事 梶田竜司

■会長の時間

明石 良 会長



12月12日の忘年会を兼ねた夜間例会をありがとうございました。20人の参加でありました。抽選会もありで、大変盛り上がりました。また、多くのプレゼン

ト用意していただいた会員の皆様にはお礼を申し上げます。

次の日に、宮崎中部地区の会長幹事会があり、2日続けての忘年会でしたが、親交を深めることができました。

また、本日は年次総会ですが、後ほど幹事から報告等がありますので、今年の最後の例会に相応しい締めをお願いします。

さて、12月15日に博多で古賀ゴルフクラブ開場70周年記念のパーティーが開催され、私がゴルフ場のコース管理アドバイザーをしている関係で招待を頂きました。その際、私が人生で一番お合いたい方と巡り合うことができました。その方は、チューリップの財津和夫さんです。

財津さんは、古賀ゴルフクラブのメンバーであることから、70周年記念で参加し、トークショーと歌を1曲披露してくれました。その曲が、私のカラオケの「おはこ」であります「サボテンの花」でした。もう感動としたというのではなく、涙ができました。それが、私の前の列にいる知り合いの68歳の先輩は曲が始まると一緒に口挟んで、申し訳ないですが、「先輩、先輩、シー」と言わせて頂きました。

ピアノ1台での弾き語りでの「サボテンの花」は、これまでにない雰囲気曲に仕上がっていました。私も時間ができれば、60の手習いで、電子ピアノ練習をして、財津さんの雰囲気を醸し出すように歌ってみたいと思いました。是非、その際は勢井さんの活動に参加させていただきます。

その他に私の友人の男子プロゴルファーの「藤田

寛之」さん、また、日本ラクビー協会の名誉会長の「森重隆」さんトークショーでも盛り上がりました。私にとって少し早いクリスマスでした。

それでは、今年最後の例会を頑張って進めたいと思います。宜しくお願い致します。

■幹事報告

梶田竜司 幹事



・宮崎県中部グループ・南部グループIM開催ご案内と登録のお願いが来ております。2024年2月4日日曜日にシーガイアコンベンションセンターにて、第5

代米山親善大使の公演があります。後日、事務局よりメールにて案内がありますので、ご登録頂き、ご参加宜しくお願い致します。

・鹿児島ロータリークラブから創立70周年記念誌が送付されてきています。

・12月のロータリーレートは147円となっております。

・国際ロータリー第2730地区ガバナー事務所は12月20日から翌年の1月4日迄お休みさせていただきます。

・指宿ロータリークラブから事務局移転のお知らせが来ております。

・鹿児島城西ロータリークラブから例会場の変更が来ております。

・2022年度比国育英会バギオ基金の事業報告書と本年度のバギオ基金への寄付のお願いが来ております。

興味のある方は事務局へお問い合わせください。

■各会員からの報告

○クラブ管理・増強委員会

石川千佳子 会員



出席報告について
会員数 41 名
本日欠席者数 23 名
本日出席者数 18 名
出席率 43.90%

○公共・奉仕プロジェクト委員会

勢井由美子 委員長



奉仕プロジェクト委員会が進めてきました「ヤングケアラー」対談は、アカデミーロータリークラブの後援なしですることになりました。12月20日鵬翔高校であります。久保敦子会員がコーディネーター。お時間のある人は覗いてみてください。

・月信 12 月号に、宮崎アカデミーロータリークラブのアフガニスタンコロキウム 2 の記事が掲載されました。皆様のご協力に感謝します。

■12月誕生祝



井手知仁会員、梅田裕樹会員

■年次総会

2024年～2025年度

理事及び役員候補者

役員	会長	伊達 紫
	会長エレクト	梅田裕樹
	副会長	水居 徹
	幹事	羽佐間尚久
	直前会長	明石 良
	会計	富山幸子

理事	薬王寺文宏
	辻 清
	石川千佳子
	安田文彦
	金岡保之

次年度会長挨拶

伊達 紫 会長

宮崎アカデミーロータリークラブの役員・理事についてご承認いただきありがとうございます。あらためまして同年度の会長を務めさせていただきます伊達でございます。

次年度のスタートまで、まだ半年ある、もう半年しかない、現在この二つの気持ちが入り混じっておりますが、承認いただきました次年度役員・理事一同、力を合わせて準備をすすめ取り組んで参ります。

同クラブの会員の皆さまのご協力をよろしくお願いいたします。

■会員卓話

木田卓馬 会員



有限会社シーエス不動産コンサルタンツの木田です。現在、父の経営している当社は、1999年12月に設立され、2004年7月に全国

フランチャイズのピタットハウスに加盟し、ピタットハウス宮崎店をオープン。その後、2015年5月にはピタットハウス高千穂通り店をオープンしました。社員数は23名で、主に売買仲介、賃貸仲介、土地分譲、賃貸管理の業務に従

事しています。

今回は、私の所属部署である賃貸管理に焦点を当て、特にクレーム対応についてお話いたします。

まずはクレーム対応について管理部署内で大切にしていることは、クレーム＝苦情という考えを持つのではなく、お客様の貴重なご意見だともって真摯に対応する姿勢です。

その姿勢をもって対応することで、お客様に対するサービス向上や信頼が得られると信じております。

また、弊社ではクレームや問題が発生する前にその原因を根本的に断つことも重視しています。例えば、掲示板に騒音関連の注意喚起やゴミの分別についてのルールを掲示するなど、発生源を未然に防ぐための予防策も講じています。

ただし、現在の管理戸数が約 2500 戸であり、1 日あたり平均 7 件のクレームが寄せられ、年間で 2500 件以上という膨大な数になっています。

このような状況から、次々に舞い込むクレームを効率的に処理し、短期間で解決することが求められています。個々の対応だけでなく、組織全体でクレームにアプローチすることも重要です。

もちろん短期的に解決が難しいトラブルもあります。

トラブルには設備トラブルと生活トラブルがありますが、中でも生活トラブルの一部である騒音トラブルは解決が難しく、問題が長期化・重症化することもしばしばです。

時には、「他の入居者様から嫌がらせを受けている」や「駐車している車が傷つけられた」などのお問い合わせをいただくこともあります。

入居者間のトラブルでは、非がどちらにあるか判断が難しいケースも多かったりしますが、アパートの入居者様一人一人に対して丁寧な聞き取りと整合性の確認を行いながら、問題解決に取り組んでおります。

こうした状況に対して、弊社ではクレーム対応のルール化を進め、情報共有の徹底と社内マニュアルの整備を通じて、初期対応と問題解決をスピーディーに行える組織づくりを目指しています。今後もお客様との円滑なコミュニケーションと信頼関係構築に努め、地域で最も信頼される不動産会社になれるよう成長してまいります。

宮崎アカデミーロータリークラブ
事務局 〒880-0806
宮市広島 1 丁目 3-3 秀豊ビル 4F
TEL 0985-22-6767 FAX 0985-22-