

# THE ROTARY CLUB OF NAGOYA-CHIKUSA



なごや  
ちくさ  
WEEKLY

名古屋千種ロータリークラブ  
承認 1982年 8月24日  
例会日 火曜日 12:30  
例会場 愛知厚生年金会館  
事務局 千464 千種区池下一丁目4番18号  
井上ビル4F D号  
Tel 763-5110  
会長 加藤大豊

見つけよう 奉仕の新生面  
Discover a New World of Service

No. 21

1984~85年度 RI 会長 カルロス・カンセコ

## 第115回例会 昭和59年11月20日(火) 晴

### ◇ “我等の生業”

#### ◇出席報告

会員 52名 出席 35名  
出席率 67.31 %  
前回 11月13日(修正出席率) 98.08 %  
make up

秋山君(11/14名北), 深見君(11/16港), 原君(11/9港), 平松君(11/9北), 堀場君(11/5瑞穂), 小池君(11/17守山), 久保田君(11/16港), 松藤君(11/17守山), 宮尾君(11/12あま), 水野君(11/17守山), 新美君(11/19空港), 笹野君(11/16港), 菅原君(11/14アジア大会), 鈴木君(11/15東南), 鈴木君(11/9北), 谷口君(11/14南)

#### ◇ビジター紹介 10名

#### ◇誕生日祝福

松居君(11/25)

#### ◇ニコボックス

東RC尾関君(御無沙汰しました), 浅井君(奥村先生を御紹介させていただきます), 谷口君(先週は松居さんピンチヒッター有難うございました) 松藤君(ホームクラブ長らく欠席して申しわけありませんでした), 橋本君(早退させていただきます), 秋山君(法人会30周年記念で表彰を受けました), 武内君(去る11/15皇太子ご夫妻をお招きして当社主催の名フィル東京公演はおかげ様で無事盛況裡に終了しました), 和田君(早退します), 松居君(誕生日祝), 松藤君(結婚記念), 大谷君(結婚記念)

#### ◇谷口幹事報告

1. 本日例会終了後, 指名委員会を開催致しますので指名委員の方は2F梅の間にお集まり下さい。
2. 次回例会終了後, 理事役員会を開催致しますので理事役員の方はお残り下さい。
3. 第261地区砺波RCより年次大会(4/20)のご案内が来ておりますので参加希望者は

事務局までお申し出下さい。

#### ◇加藤大豊会長挨拶

さて元参議員議長で日本体育協会の会長だった河野謙三氏は昨年10月82才で亡くなりました。昭和50年日本体育協会の会長に就任されて以来8年以上に亘ってスポーツ振興のために尽くされたのでした。

また先生はいろんな語録を残しておられます。たいへんためになるものが多いのでいくつかをあげてみます。

- ① 瓜先で立つ奴は, 歩くことができない。
- ② 花が咲いたとて, 鳥が鳴いたとて, 春が来たとて, 浮かれていたら裏の畑は草ぼうぼう。
- ③ 簡単なことは難しく難しいことは簡単な答をだせ。
- ④ 世の中は物によって栄え, 人によって滅びる。
- ⑤ 今やらねばいつできる。俺がやらねば誰がやる。
- ⑥ 愛なき社会は暗黒であり。汗なき社会は墮落である。
- ⑦ 又家の財は散じて, 身に貯えた財は散じない。
- ⑧ 一人の天才より, 大衆の心眼はより鋭い。
- ⑨ メダカの学校みたいに「どれが生徒か先生か, みんな仲よく遊んでる」では教育にならない。
- ⑩ 人間は, 偶然生まれて必然的に死んで行く。死ぬまでの持ち時間を考えると, そこで生き方が決まってくる。
- ⑪ 今日のゴルフは田舎のお医者様だ, 悪い所, 悪い所と寄って歩いている。

この文句などは正にゴルフ場でラフばかり歩いている私をそのまま表現されたようであります。何とも親しみを覚えます。

まだまだたくさんありますが, いずれも非常に含蓄のある。味わい深い言葉であります。さすが名参議員議長といわれただけの語録であり, 先生のあのユニークな挨拶振りが今だ

につい昨日のように私の耳に残っております。自分でもハッと気付くこともあり皆さまの心の隅に一つでもお留め頂ければ幸であります。

#### ◆講演

“消費者問題と企業の対応”

名古屋経済大学経済学部長

奥村 忠雄氏 (紹介 浅井君)



企業にとって消費者問題は、その企業が販売した商品に関する消費者苦情としてあらわれる。それは消費者がその商品に通常期待される効用がえられない不満である。

このような消費者苦情に対応する企業の姿

勢には3つの段階があるとみられる。はじめの段階では苦情の発生は不名誉なことと考え、姑息な方法でもみ消しをはかったり、経営陣にも通報しない等窓口かきりで秘密にしようとする態度である。この段階では苦情処理の費用は負担であり、苦情の発生は企業発展の阻害要因とみられている。

ところがやがて、同様の苦情が発生していることが次第に解ってくると、むしろこれに有効に対応することが得策であるとの考えが生れてくる。したがって各企業の窓口でも、それを社内情報として製品やサービスの改善をはかり苦情を利用しようとするように変わってくる。これが第2の段階で、消費者苦情は企業発展の刺戟要因とみられることになる。

さらに苦情処理のデータの分析が進むと、苦情の提起者は、実は自己の商品選択に自信と愛着をもつものであって、苦情は忠告的な意味をもっていることが判明してくる。ここにおいて苦情処理のための費用は負担ではなく、投資であって、やがて投資額以上の収益をもたらすものとして認識され、苦情処理の経営理論が構築されるようになる。現にアメリカの専門家の間では、既存の資料に基づいて苦情処理の収支計算方法まで提示されている。したがってこの段階では苦情は企業発展の促進要因と考えるわけである。

名古屋経済大学では、既存の消費経済学科を母胎として、それと関連する経営学科を昨年新設したが、そのねらいは、日本の企業風土に適した「苦情処理のマーケティング」理論を確立し、経営学の重要科目として「消費者管理論」をおき、あわせて企業の消費者関連部門を経営部門の一環として位置づけることに貢献しつつその方面に人材を供給しようとするところにある。

#### ◆お礼状紹介

過日、長野県西部地震義援金として尾張第一分区(12クラブ)よりお見舞いが出されましたが、長野県三岳村よりお礼状を頂きましたので御紹介します。

謹啓 時下錦秋深まる候 皆様には益々御健勝の趣お慶び申し上げます。

さてこの度9月14日、午前8時48分、まったく予期せぬ長野県西部地震が発生いたしましたことに対し、皆様各位には公私御多忙の折にもかかわらず早速御見舞下さり御厚情あふれる激励のお言葉を戴き、誠に有難うございました。厚く御礼申し上げます。

幸い本村では住民に1人の怪我人もなく、また被災した家屋も数10戸が半壊以下にとどまることができました。しかし村内の県道を始め村道などの生活道路は、地震特有の亀裂・陥没・路肩欠壊・土砂崩落等で寸断され甚大な被害を受けました。

それも関係機関の御指導御助言を賜りまして。数日にて応急復旧ができ、住民の日常生活に支障なき状態を確保することができました。現在も1日に2・3回、強い有感余震がありますが、小康状態が続いております。

村といたしましても、今後国・県の御指導・御援助を受け、1日も早いこの災害の復旧に鋭意努力し住民が安心して生活のできる村造りに努める所存であります。

皆様の一層の御支援をお願い申し上げ、近況を御報告少々御礼申し上げます。 敬具

昭和59年10月

長野県木曾郡三岳村

三岳村長 和形 正人

#### ~~~~~ ロータリー名言カレンダーのお知らせ ~~~~~

☆創案/前原勝樹パストガバナー(桐生RC)

ロータリーの真髄にふれる名言がカレンダーになりました。名言は寄せられた多数より厳選し、週ごとに53句、日ごとに365句、あわせて418句を掲載します。ご希望の方は至急事務局までお申し出下さい。

#### ◆次回例会(11月27日)

クラブフォーラムの為、講演はございません。

#### ◆次々回例会(12月4日)

講演 “インドあれこれ”

印日青年友好協会会長

ラリット・バクシ・クマール氏

(紹介 宮尾君)