

平成27年度『会員の集い』～ワインの夕べ～

ボージョレー・ヌーヴォー解禁日・11月19日(木)開催!



昨年開催された「会員の集い」の様子



H27年度「会員の集い」のチラシ

当所では年に一度、会員企業の元気づくりを目的に「会員の集い」を開催しております。

昨年は、より多くの会員さんに来ていただこうと、これまでの企画と価格設定を見直し、ボージョレー・ヌーヴォーの解禁日に合わせて、ワインをメインとしたパーティー形式で開催しました。

その結果、400席用意した椅子がほぼ埋まってしまうほど大盛況となりました。

本年は抽選会等も見直し、皆様に喜んでいただける『会員の集い』ワインの夕べを開催しますので、是非ご参加下さい！



サンゴ草の復活宣言した西が丘小の児童



復活したサンゴ草の群生

その後、地元の西が丘小学校5、6年生の児童28人が「皆さんや僕たちの願いがかない、ふるさとの大切な宝「サンゴ草」が見事に復活しました。これからは素敵だと思ってもらえるように努力をしていきます」と力強く宣言。

今後取り組みに対し、支援、協力を行なって参ります。

今回のセレモニーには地域住民の他、当所中原会頭ら約130人が参加。青い空とサンゴ草の赤がコントラストを織りなす中、同協議会会長の水谷洋一網走市長は「地域の宝であるサンゴ草を未来を担う子供たちと共に守り、育てていく。復活に力を尽くしてくれた全ての方々に感謝とお礼を申し上げます」と謝辞を述べました。

サンゴ草はオホーツクの秋を彩る観光資源として知られていますが、平成23年〜24年、著しい生育不良に見舞われたことで地域一丸となって再生に向けた取り組みが展開されてきました。

8月31日(月)網走市卯原内の能取湖畔にあるアッケシソウ(サンゴ草)の復活宣言セレモニーが行なわれました。

サンゴ草復活宣言セレモニー
『世代を超えつなごう!』

あばしり
商工会議所

会議所 ニュース

〒093-0013
北海道網走市南3条西3丁目
TEL 0152(43)3031
FAX 0152(43)6615

平成27年10月1日
No. 239

ホームページアドレス
<http://www.a-cci.or.jp>
facebookアドレス
<http://www.facebook.com/abashiricci>

特集

平成27年度

上半期(4月~9月) 事業ダイジェスト

【経営支援】

新入社員激励と研修会を実施!

今年市内の企業に入社した新入社員等を対象に4月10日(金)・11日(土)の2日間、網走建設会館において標記研修会を開催。

当日は25企業、46名のフレッシュマンが参加され、社会人としての基本的な挨拶や来客対応や電話対応などの実技を行ないました。



研修に参加した受講者

講習会およびセミナーを開催!

当所では、各業界、様々な事業を営んでいる経営者の一助となるよう(経済・法律・経営・金融・税制・労働・観光など)あらゆる分野をテーマに、その分野に精通している専門家を招き、講習会やセミナーを開催しております。

会員事業所については無料および割引料金で受講することができますので、気軽にご活用願います。

4/24「経営計画作成セミナー」を開催!

会場：網走セントラルホテル

講師：松井 智聖氏
㈱ラコンテ代表取締役

受講者：16名



5/11「経営計画セミナー」を開催!

会場：網走セントラルホテル

講師：時山 正氏
(資)コンサルタンツ
ノヴァーレ代表

受講者：14名



7/8「マイナンバー実務&経営力アップセミナー」を開催!

会場：網走セントラルホテル

講師：黒川 晃氏

受講者：40名



8/20「人と組織をテーマに人財育成セミナー」を開催!

会場：エコーセンター

講師：網走職業安定所(第1部)
松井 智聖氏(第2部)
㈱ラコンテ代表取締役

受講者：15名



「あばしり創業ゼミナール」全4回(8/1,8/8,8/22,8/29)開催!

会場：網走産業会館3階会議室

講師：知野 福一郎氏 (税理士・中小企業診断士)
後藤 直樹氏 (中小企業診断士)

受講者：4講座述べ34名

内容 ★第1講：「事業の骨格をどの様にして固めるか」
「事業計画推進のための資金計画」

★第2講：「創業形態と税金の知識」

★第3講：「事業計画の作成①」

★第4講：「事業計画の作成②」



景気動向調査を実施し、各業界の状況を分析して周知!

当所では、各業種の現状を把握し、経営上の参考にしてもらうことを目的に会員企業(160社)を調査対象とした景気動向調査を行っています。

同調査は4半期ごとに調査を実施しており、調査報告書は当所ホームページ等にて公開しております。

HPアドレス
(<http://www.a-cci.or.jp>)

網走地域の高校生を対象とした合同企業説明会を開催!

地元企業の活力を高める若い世代の人材の確保を目的に毎年、標記説明会を実施しております。

本年は7月21日(火)に北コミュニティセンターにおいて開催。

参加企業は、昨年よりも5社増加し、20社となり、網走近郊の高校生を含め51名が参加しました。



【観 光】

あばしりファン倶楽部を開催！

網走市内の企業や公務員などの転勤族の方々に網走のファンになっていただき、網走の良さを全国に発信してもらおうと、あばしりファン倶楽部では、当地の季節に合わせた行事や文化、食などを四季を通じて紹介しております。



春の部会



夏の部会



特別部会



◆開催結果

- 4/21 春の部会：「豊郷神楽について」講話
- 7/25 夏の部会：あばしりオホーツク夏まつり(花火大会)を鑑賞
- 8/ 1 特別部会：『豊郷神楽』を鑑賞

第69回あばしりオホーツク夏まつりを開催！

7月23日～26日までの4日間、流氷おどり、麦稈ロール引き大会、花火大会、音楽行進などの主催行事を充実した内容で開催すべく取り組んで参りました。期間中は皆様のご支援ご協力により、事故等も無く無事終了することができました。

実行委員会では、次年度第70回と節目の年となることから、より良い行事開催となるよう協議を重ねてまいります。



音楽行進・流氷乱舞の様子

【地域振興】

道内商工会議所が連携し各関係機関に要望！

全道各地の商工会議所では、地域経済の安定と活性化および様々な案件の早期実現や解決に向けて、北海道・開発局・経済産業局など主要の関係機関に対し、全道の商工会議所が一丸になって要望活動を行っております。



第95回北海道商工会議所連絡協議会
5/8・5/9（網走市）

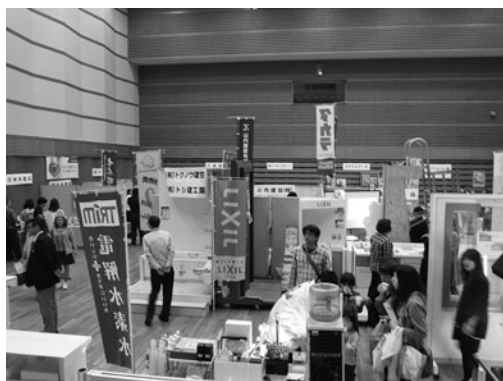


第65回全道商工会議所大会
7/3・7/4（札幌市）

『あばしり暮らしの総合展示会』を開催！

当所では、「健康」「環境」「安全・快適」「新技術」をテーマに、暮らしに関連する最新技術や製品を紹介したり、子どもたちに職人の技に触れてもらう職人体験など、様々なイベントが盛りだくさんの暮らしの総合展示会「くらしフェア2015」を5月31日(日)にエコーセンターで開催しました。

当日は、近年あまり見受けられなくなった「棟上式」や「餅まき」の他、住宅ローンや起業家セミナー、地元食材を活かした屋台なども出店し、地元の市民や家族ら約1700人が訪れ大盛況の内に終了しました。



【地域振興】

地域の魅力発信事業（スポーツ合宿）を推進！

当所（観光委員会所管）では、地域の魅力を発信することを目的に、8月の期間中、女満別空港1階のロビー、レンタカー受付カウンター前において、ラグビー合宿チームのユニフォームと陸上競技のパネルを展示してきました。



ラグビーチーム ユニホーム



陸上競技 パネル

全国展開支援事業『地域資源を活用した特産品開発研究事業』を実施！

様々な分野から網走には「塩」があるとオール網走での原料でものづくりが可能だと言われておりましたが、今回、国の補助事業を活用し、網走の海水から「塩」の精製を行い、更に、網走の主要産品である「小麦」「大豆」を併せ「新たな調味料」としての「麦みそ」の開発を行い、地域の特産品開発研究を進めています。



【会員サービス】

事業活動・会員情報を会報誌・ホームページ・フェイスブックで紹介！

事業活動や会員情報など会員の皆様に必要な情報を会報誌に掲載し、毎月発行しております。また、当所ホームページおよびフェイスブックについても常時、最新情報を更新しておりますので、是非この機会にご利用願います。

ホームページアドレス (<http://www.a-cci.or.jp/>)

フェイスブックアドレス (<https://www.facebook.com/abashiricci>)

部会・委員会活動を積極的に開催！

会員企業が営んでいる各業界ごとに、当所では6つの部会（商業・建設産業・製造・理財・飲食宿泊・サービス）を置いております。

それぞれの業界の適切な改善発達を図るため部会を開催し、様々な事業や情報交換を行っております。

また、各部会から提案された意見要望等については4つの委員会（総務財政・経営・観光・地域振興）の中で協議し、当所の事業運営の基盤としております。

インターンシップを受け入れ！

地元網走の若者の定着を視野に入れ、毎年、高校生や大学生の就業体験事業（インターンシップ）に協力しております。

本年は9月10・11日（2日間）網走桂陽高校の女子生徒1名を受け入れました。

労働保険の事務代行もお受けしています

当所では会員事業所を対象に労働保険の事務代行を行っています。

また、社会保険等の申請用紙も取り扱っておりますので、お気軽にご来所下さい。

ミニドック検診を推進！

網走市に住民票のある会員（事業主・従業員）を対象に保健センターで実施している特定検診を基本にガン検診など年3回（2月・6月・10月）実施しております。

会員の募集について！

当所では、随時、新規会員の募集をしております。

現在、新規開業者や入会を希望されている事業所がございましたら、当所までご紹介いただきますようお願い申し上げます。

会員となることで、商工会議所の講演会やセミナーなどが無料もしくは、割安で受講できる他、会員となることで全国的に社会的な信用を得ることができます。

会員企業の福利厚生制度の普及促進に努めています！

会員事業所の事業主や従業員を対象とした、クリオネ共済（安価な掛金で業務上、外を問わずに24時間保証してくれる）の他、従業員の退職金共済や火災共済保険なども取り扱っておりますので、お気軽にお問合せ下さい。

平成27年度 商工会議所各種検定のお知らせ

検定試験科目	検定試験施行期日	募集期間	受講料(税込)
第10回北海道観光マスター検定	平成27年11月23日(月・祝)	9月 1日～10月30日	4,937円
第141回日商簿記(1～4級)	平成27年11月15日(日)	9月24日～10月14日	1級 7,710円 2級 4,630円
第142回日商簿記(2～4級のみ)	平成28年 2月28日(日)	1月12日～ 1月27日	3級 2,570円 4級 1,640円
第43回日商リテールマーケティング(販売士)(1級) 第44回日商リテールマーケティング(販売士)(2級) 第77回日商リテールマーケティング(販売士)(3級)	平成28年 2月17日(水)	12月14日～ 1月22日	1級 7,710円 2級 5,660円 3級 4,120円

※販売士は、平成27年度よりリテールマーケティング(販売士)と名称を変更しました。

※詳しいお問合せは、当所 振興課まで(TEL 0152-43-3031)

※日商P C (2級・Basic級)及び日商電子会計実務(中・初級)については、当所認定校「網走地方高等職業訓練校」が実施いたします。詳細については直接お問合せ願います。(TEL 0152-43-3256)

必ずチェック 最低賃金!
使用者も、労働者も

北海道最低賃金

北海道内で事業を営む使用者および、その事業場で働くすべての労働者(臨時、パートタイマー、アルバイトなどを含む)に適用される北海道最低賃金が次のとおり改定されます。

最低賃金額：時間額 764円 効力発生日：平成27年10月8日

厚生労働省 北海道労働局 北見労働基準監督署

YEGだより

— 網走商工会議所青年部活動報告 —

網走商工会議所青年部(YEG)では、9月27日(日)に開催された、第一回オホーツク網走マラソンのゴール地点(大曲湖畔園地)で行われた「うみ」と「大地」の収穫祭(網走青年団体連合会主催)に参加し、本マラソン大会を陰で支えました。打ち合わせは本年2月から始まり、網走市民はもとより、道内外から訪れる観光客やランナーの方々に網走の魅力を知ってもらい収穫祭も大成功させるために当日のステージイベントや会場設営、当日の運営など詳細にわたって協議を重ねて参りました。



役員会の様子

網走商工会議所10月の事業スケジュール

- ◆ 1日(木) 安全運転管理者法定講習会
- ◆ 2日(金) 北海道青色申告会連合会ブロック大会及び60周年式典(札幌市)
- ◆ 3日(土) 網走青色申告会女性部例会(視察研修)
- ◆ 5日(月) 網走ファン倶楽部「秋の部会」
- ◆ 6日(火) 網走商工会議所議員会並びに市議会議員との親睦ゴルフ大会
- ◆ 7日(水) 網走青色申告会主催「第4回小学生税の書道展」表彰式
- ◆ 8日(木) 外国人免税店セミナー
- ◆ 9日(金) 三役会議
- ◆ 16日(金) ITリテラシーセミナー
- ◆ 19日(月) 平成27年度第2回経営指導員連絡協議会
- ◆ 20日(火) 白色申告者記帳開始説明会
- ◆ 21日(水) 小樽商工会議所創立120周年記念式典並びに祝賀会
- ◆ 22日(木) 全国展開支援事業特産品開発検討委員会
- ◆ 27日(火) 網走地区安全運転管理者協会「小学生交通安全啓発ポスター展示会」(30日まで)
- ◆ 29日(木) 専門家との個別相談会

最近、理不尽ともいべきクレームが多くなったという声をよく耳にします。そこで対応を誤ると、ネットで中傷されたり執拗な嫌がらせを受けたりするケースも少なくありません。

業界業種に限らず、正しいクレーム対応の方法を身につけておくことは、非常に重要です。

今回はクレームの再発を防止し、組織が健全に成長していくために必要な、「クレームの再発防止」のノウハウについて解説いたします。

◆クレーム対応の必要性

- 昨今、クレームの数が増加した背景には、企業の様々な不祥事やトラブルなどが顕在化してきたことやインターネットの普及により匿名でのクレームが可能となった社会になったことなど様々な理由が挙げられます。

クレームが発生するのは、お客様自身のサービス・商品に対する期待水準を大きく下回った場合で「クレームは必ず発生する」ということを前提に「発生したクレームに対して、どのように対応するか」に力を入れることが重用です。

◆クレームトラブルを起こす人の共通点

- クレームは突然発生するため、パニックのあまり誤った対応をしてしまい、さらに大きなクレームに発展させてしまいがちです。

しかし、実は非常に単純なもので基本的な手順通りに対応すれば、初心者でも十分対応することが可能です。

- | | |
|-------------------|--------------|
| ①お客様が困っている事実に対して | 『お詫びができない』 |
| ②お客様のクレームを最後まで聞かず | 『言い訳をしてしまう』 |
| ③どんなクレームが発生しているのか | 『事実の確認ができない』 |

◆クレーム対応の基本手順

【基本手順1】「組織を代表している」という意識を持ち、行動する

- クレームは個人に対して寄せられるものではなく、組織に対して寄せられるものと考える必要がある、自分は当事者ではないという無責任な態度はお客様の気持ちを全く汲んでおらず組織の一員として取るべき行動ではありません。

【基本手順2】「お客様の話を聞く」・「誠実に対応する」のテクニック

- ①クレームには誠実な態度で臨む
- ②お客様の「心情を理解」し、話を「聞く」、そして「気持ちを鎮めていただく」
- ③お客様のお話を聞くポイントを理解し、実践する

【基本手順3】「事実の確認をする」確認ポイント

- ①いつ、どこでトラブルが発生したか？
- ②どんな事が起こって、何に対して不満を感じていらっしゃるのか？
- ③誰が不満を持っているのか？
- ④問題点は何なのか？
- ⑤当方に対して、どうしてほしいと思っているのか？

【基本手順4】「代替案・解決策を提示する」注意すべきポイント

- 組織の論理を持ち込まない
- × 「法律に触れてはませんが」
- × 「前例がありませんし」
- × 「ただいま担当者は会議中です」
- × 「どうかご内聞にしていただけませんか」



クレーム対応の方法（ケース別）

（ケース1）当方に不手際がある場合の対応！

①お客様への共感が必要

この場合、対応によってはより大きなクレームに発展する可能性もあります。

お客様が不快になられた事実について、まずお詫びすることから始めます。そして店の不手際によって、お客様がどんなに困っているか、心情に共感した姿勢が伝わるような言葉や態度でお客様に示します。

②お客様にきちんと事情を説明する

お詫びの後は「なぜこのようなことが起こったか」という原因を究明し、お客様に説明する必要があります。重要なのはクレームが発生した経緯の説明は、お詫びの「後」にすべきであるということです。言い訳が先行することは避けましょう。

③再発防止に力を注ぐ

今後、また同じミスが起こらないようにクレームの情報と対応策を検討し、それを共有することが重要です。また、お客様に今後同様の事態が発生させない旨を伝えて下さい。

ポイント ※お客さまには事情を知る権利があるということを踏まえ前向きな対策を！

（ケース2）当方に非がない、または非があるかわからない場合の対応！

①関係ないと思っても、まずはお客様の事情を聞く

「うちには関係が無い。よそに行って聞いてくれ」というような対応をしがちですが、自社の商品を買ってくれていたり、これからお客様になってくれるかもしれない方に対して、このような対応をするのは得策ではありません。まずはお客様の話を聞き、こちらに関係ないことが原因の場合でも相手が納得されるまで話を遮らずに聞くことです。お客様の事情に共感せずこちら側の責任が無い事だけを説明しても事態は好転しません。

②原因が自社以外の場合は、支援する「スピード」が重要

自社以外への苦情の場合、お客様の要求を解決できない場合があります。この時に必要となるのが対応のスピードであり、「自社のことではない」と一蹴せず、お客様と一緒に対応策を考えるなどお客様の支援に応えることが重要です。

ポイント ※お客様の困っている状況に応え、事実関係を明確にする！

（ケース3）激怒している方、一方的に攻めてくる方への対応

①まずは3分間、相手の話を聞く

不満や怒りが大きく、一方的にまくしたてる方には、まずはお客様の心の内にあるものを全て出しきってもらいます。「ひたすら話を聞く」のは辛そうに思われますが、通常は3分間も続きません。

②話を理解したことを伝え、心情を理解した言葉を投げかける

否定的な言葉を使わずに肯定的な相づちで「話を聞いている・理解している」という気持ちを示します。事実をお客様の言い分を理解したことを伝え、お詫びの言葉をかけます。

③ベテランの技！高等テクニック

お客様の話を確認したら小出しに事実やこちらの主張を少しずつ伝えていきます。そうすることでお客様の頭の中に事実やこちらの主張が蓄積され、納得を生み出し解決策を提示しやすくなります。

ポイント ※激怒しているお客様の話を聞きつつ、情報（こちら側の言い分や事実）を少しずつ伝える！

会員さんの紹介

(有)ホテルサンアバシリ 代表 青島 静子さん



今回紹介する網走の老舗ホテルである「ホテルサンアバシリ」さんは代表である青島さんのお父さんが、戦後まもなく二見ヶ岡において澱粉製造業を営んでおりましたが、昭和30年頃に工場を閉鎖した後、売却。

網走市内に事務所があったことから、それを使って何か新しい事業ができないか模索してきた結果、事務所が網走駅のすぐ目の前という立地条件を活かし、事務所を改築して民宿「やよい旅館」を開業しました。

平成元年には、亡くなった父に代わって実の娘で現代表である静子さんが、時の流れを先読みして民宿という形態からビジネスホテルに建て替え、網走に訪れるビジネスマンを相手に泊まりやすい料金設定と長期間滞在しても飽きのこない家庭料理を売りに、地元産の野菜や魚肉を使い「おもてなし」の心を込めて営業しております。

夏場などは陸上選手の合宿の宿

泊場所としても活用いただいていますとのこと。

最近では、部屋の窓から網走駅と列車が一望できることが鉄道ファンの間で広がり、マニアの宿泊先として利用してくれる方が多いようです。

開業60周年を超えるまでには、大変な苦労もあったそうで、今では暴力団対策法等が法律で定められたこともあり、一般のお客様に迷惑をかける団体が宿泊することはできませんが、昔は身分を偽って予約をし、宿泊してから食堂や休憩室を占拠したり、駐車場で暴れる人もいたそうで、一般のお客様から苦情が出たこともあったそうです。

社長曰く、今は建て替えの借入もなくかなり気が楽になった。

しかし、後継者がいないため自分の体が動く間は宿泊した人に笑顔で帰ってもらえるように頑張りたいとのことでした。



本年3月に網走警察署長として着任し、早いもので半年になりました。

仕事柄これまで各地で勤務させていただき、この度の転勤が20回目となりますが、オホーツク海側での勤務は初めてです。

人事異動内示後、流氷を始めとする大自然と山海の幸への期待に胸を膨らませながらふと思ったのは、「そもそも『オホーツク』ってどういう意味だろう？」という疑問。早速調べたところロシア・ハバロフスク地方北部の町の名前であり、古くはコサック人の越冬地で、ロシア人による極東沿岸

地域最初の入植地とのことでした。元来歴史好きなことからこれに興味を抱き、赴任後、北方民族博物館とモヨロ貝塚を訪れたところ、時代を遡り太古の先住民に

風の人(転勤族)からみた網走(43)

網走警察署

署長 白取 昇 さん

歴史ロマンをかき立てられました。「オホーツク」の歴史と文化は、この地域の貴重な財産であり、個人的には是非、網走在任中にこれらの知見を深めたいと思っています。

「オホーツク」についてもう一つ。以前から「オホーツクブルー」という言葉は承知していましたが、こちらに来てみると「クールビズ」は「クールオホーツク」として取り組まれていますが、各種イベント等には必ずと言っていいほど「オホーツク」という名称が付けられており、他にはみられない地域に対する地元の方々の愛着を強く感じます。

網走警察署は、皆様の「郷土愛」に応えるべく、犯罪や事故のない安心して暮らせる「オホーツク」を実現するため全力

を尽くしてまいりますので、今後とも警察に対すご理解とご協力をお願いいたします。

