



岐阜中週報

SERVICE Above Self

超私の奉仕 R.I.会長 カール・ヴィルヘルム・ステンハマー

会長 音瀬 晴夫
 幹事 内木 一博
 発行者 ウェブ委員会
 委員長 林 忠勝
 例会 毎週火曜日 12時30分
 会場 岐阜 ルネッサンスホテル
 事務局 岐阜市神田町 2-2
 電話 264-9235 番

平成 17 年 8 月 30 日(火)
 第 627 号
 第 704 回例会

会長挨拶

会長 音瀬晴夫

今回は「FAQ というものについて述べてみたい。“FAQ (frequently asked questions)”これは、コンピュータ用語などで使われる「よくある質問」だが、金融機関における「お客様本位」というものの基本が、この“FAQ”に始まるのではないかと思う。

お客様の要望は、ニーズとともに多種多様であり、時にはクレームという形で返ってくる場合もある。その際、最も重要なことは、情報の入り口である営業担当のアンテナが常に研ぎ澄まされているかという点であると思う。

いわゆる「よくある質問」の中に大きなヒントが隠されており、その情報を最大漏らさずキャッチして素早く対応する、こうしたことがお客様本位の営業につながっていく。アンテナが錆付いていたり、伝達経路が複雑で情報がうまく流れないといった齟齬をきたすことのないようにしていきたいものである。

先日の新聞によると、金融庁がまとめた昨年度の金融機関向けの相談・照

会件数は 24 万 6000 件あったが、苦情・要望件数は 1 万 5000 件にも上っている。高齢者に対する説明対応の不足などが増加しているが、“FAQ”から始まる質問・要望を感度の良いアンテナでキャッチし、スムーズな流れの中で整理し対応していきたい。

委員会報告

ロータリー情報委員会

今月 30 日実施の分散夜間例会の出欠席が、お盆をはさみまして充分に集まりませんでした。今週木曜日には皆様方の出向き先へファックスにて連絡いたします。また、欠席の方も出席できるように前日でも連絡いただければ出席できますので、勝野の携帯電話までご一報下さい。

岐阜中ロータリークラブ 創立 15 周年記念事業計画

【概要】

実施日時：平成 17 年 12 月 10 日(土)

17：00～20：15

実施場所：ルネッサンス岐阜ホテル

2F ボールルーム

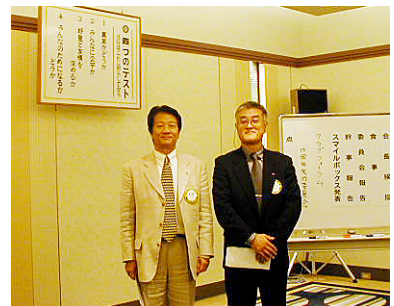
友情と奉仕の灯を スマイルボックス委員会

勝野和男君 ちょっといいことがあ

りました。

森 益男君 8 月 21 日、今年も恒例の「ミッド・ナイト・キッズ・サマー・パーティー」を開催することができました。中ロータリークラブの皆様にもご出席いただきました。ありがとうございました。

中山 章君 夏のイベント無事終了しました。また、皆出席の賞金の一部を還元させていただきます。



ホームクラブ 100%出席表彰
 森益男会員 中山章会員



クラブフォーラム風景

前例会の記録

平成 17 年 8 月 23 日(火)

[点鐘] 12時30分

[ソング] それでこそロータリー

[ゲスト]

[ビジター]

[出席率] 会員総数 42 名 (出席免除 0 名、猶予 0 名)

本日出席 29 名 69.05%

[行事] 会長挨拶 食事 幹事報告 委員会報告 ニコボックス報告

『クラブフォーラム』

担当 15 周年実行委員会

本日の予定

第 704 回

平成 17 年 8 月 30 日(火)

[点鐘] 18時30分

[行事] 分散夜間例会

於 各会場

担当 R 情報委員会

次回予定

第 705 回

平成 17 年 9 月 6 日(火)

[点鐘] 12時30分

[行事] 卓話

担当 会員増強委員会