



MITO ROTARY CLUB WEEKLY REPORT

(2024～2025年度 国際ロータリー・テーマ)



「那珂湊反射炉跡」(ひたちなか市)

クレーム・カスハラ注意報

首藤 敦子 (能力開発専門家)

「ハインリッヒの法則」という言葉をご存じでしょうか。1件の重大事故の背後には、29件の軽傷事故や300件のヒヤリハットがあるという経験則です。アメリカの損害保険会社に勤めていたハーバート・ウィリアム・ハインリッヒ氏が、労働災害事例をもとに発表したものです。近年では労働災害だけでなく、サービス業やオフィスワークの分野におけるクレームの発生率として活用され、1件の深刻なクレームの背後には、29件の軽度のクレームがあり、更に300件の顧客の不満がある、と置き換えられています。

クレーム対応の基本として、①真摯な姿勢でお客様の不満や要望に耳を傾け、②不快な思いをさせてしまったことについては誠実に謝罪し、③代替案・解決策を提示する、という対応が求められます。時には、そのクレームによって企業側のサービスが改善され、その対応がお客様の期待以上であれば、お客様との信頼関係が構築される、ということにもなります。

では、カスハラ（カスタマーハラスメント）はどうでしょうか。カスハラの特徴とし

ては、①言動に一貫性がない（問題のすり替えなど）②人格を否定する、③恫喝する、④営業妨害をする、などが挙げられます。以前は、そうしたカスハラに対しても、企業側はひたすら謝罪し、時には土下座までしてお詫びする、ということがありました。けれども、今の社会において、企業はカスハラ防止の措置を取らなければならないという法律上の義務があります。カスハラが原因で従業員が抑うつ状態になったり、休職に追い込まれたりした場合、会社が労働者を守らなかったという理由で損害賠償責任が生じることもあります。カスハラという犯罪行為に対しては毅然とした対応を示すことが企業の社会的信用を保持するために重要なことと言えます。

クレーム・カスハラ対応は、発生してからではインフルエンザなど感染症と同様に回復までに時間がかかってしまいます。新入社員を迎えるこの時期、クレームを発生させないためのビジネスマナー研修や、カスハラ対策のための社内ルール作りなど、経営者の皆様には、十分な予防策を講じていただくと幸いです。

No. 27 2025・3・11

1951年3月6日設立
1951年3月15日RI認証

水戸ロータリークラブ

■例会日
毎週火曜日・12時30分
ホテルテラス ザ ガーデン水戸

■事務所

■会長 櫻場 誠二 ■幹事 佐藤平八郎

〒310-0021 水戸市南町2丁目5番5号 常陽銀行本店 別館5階
TEL.029(231)2151(代表) 直通(225)4820 FAX.029(225)4825
E-mail r.i.mito@sage.ocn.ne.jp ホームページ <http://www.mito-rc.jp/>



2011年3月11日、東日本大震災が発生し、私はいわき市にて被災しました。地元にかかる津波の被害、追い打ちをかけるように原発の水素爆発、私はどうすることも出来ない無力感に苛まれ不安で心が潰れそうな日々を過ごしていました。精神的に限界を迎え、現実逃避しながら“殆ど行ったことのない場所へ行きたい”と思い立ち水戸へやって来たのです。

同じ被災地である水戸ですが、皆さんはヨソから来た私に手厚い情を注いでくださり、気付けば水戸へ来ることを心の拠り所として生きる価値を見出していました。この水戸の地へ何か恩返ししたい！と考え、色々と考えた結果アメリカンフットボール（以下アメフト）「水戸セイバーズ」（現：茨城セイバーズ）を立ち上げました。しかし、草チームであるが故、活動場所すら得ることが出来ません。『どこの誰だかわからない人に何だかわからないスポーツではグラウンドは貸せない』という担当窓口の方の言葉にヒントを得、その時に水戸への移住を決意し、アメフトをさらに知って頂くためと、その活動の資金の足しのために素人ながら焼き鳥店を開業しました。試合、練習の他、地元の子供たちにアメフト教室やスポーツスクールの場を設けました。そんな「草チーム」は徐々にステップアップし日本リーグ（通称Xリーグ）2部まで辿り着きました。そのような時、新型コロナウイルスにより活動が休止、解散の危機を迎える事となります。Xリーグの通例では全試合が首都圏で行われています。この時、地元茨城の皆さまへ知って頂き応援して貰うためホームゲームを誘致しました。その時は銚田市が手

を差し伸べてくれ、知名度が少しずつ向上し、現在何とかピンチを回避出来ました。有難いことに現在では水戸市も応援してくださる準備が整いつつあります。

さて、2026年よりアメフト界においてプロ選手やライセンス制度が開始される予定です。その条件の中に開催地の確保や観客動員数が含まれており、そのため今後はケーズデンキスタジアムなどの大きな会場の試合開催が急務となっている状況です。今の私自身は焼き鳥店を閉め、退路を断って、株式会社茨城セイバーズと改組し、現在は日本のアメフトの魅力向上とチームの昇格のため、チームの運営と、スポークスマンとして心血を注いでおります。

スポンサー企業様の社員として二刀流で活躍する選手を『ハイブリットパフォーマー』と命名し、旭物産様にて4月より第1号の選手が誕生します。

3.11で運命が大きく変わった私の道ですが、14年間、水戸を始めとする多くの茨城の皆さまに支えて頂きながら今日がございます。この企業スポーツとして誕生したアメフト業界、国内アメフトの歴史とは真逆の「草チーム」として史上初めてXリーグに到達した茨城セイバーズは、たくさんの皆さまの支えの中で日々成長しております。今後の夢は、この水戸にも本拠地を構え、Xリーグ1部昇格、そして日本一を目指すこと、またこれまでに出会ったスクールの子供たちが大人になって一緒にプレーすることであり、それが一日でも早く来るよう頑張っております。

歴史と伝統のある水戸ロータリークラブ様でお話させて頂いたことに誠に感謝しております。有難う御座いました。

例会報告

3月第2例会

司会 柴尾委員

◇ ビジター紹介

水戸南R C

兼子 充裕 会長、井澤 卓司 会員、
篠原 勉 会員、川上 英則 会員、
藤沼 健二 会員、横須賀 舞 会員、
藺部まゆみ 会員

◇ ゲスト紹介

株茨城セイバーズ 代表取締役 近藤 秀則 氏

◇ 2025～2026年度地区役員・委員委嘱状伝達

◇ ビジター挨拶

水戸南R C会長 兼子 充裕

本日は水戸南R Cより7名で参加させていただきます。当クラブには入会して1～3年の間に勉強する1－3奉仕研究会というものがあり、そこでメイクアップの仕方がわからない会員が多いという事が分かりました。そこで今回は研究会のメンバーを引き連れて水戸を代表する水戸R Cに来させて頂きましたので、本日どうぞよろしくお願い致します。

◇ 退会挨拶

阿部 英二 会員



このたび東京本社勤務を命ぜられ、例会に参加するのも本日が最後となりました。歴史と伝統のある水戸R Cに入会させていただきまして、たくさんの方々との出会い、普段では経験することができない

ような経験をさせていただきました。桜の宮ゴルフクラブで緑色に咲く桜の花を見させていただいて、その時の感動はとても良い思い出となって、私の胸にしまわれております。本当にありがとうございました。

細井 伸二 会員



2021年4月に歴史と伝統のある水戸R Cに入会させていただいて約4年間、皆様いろいろな形でお付き合いをさせていただき、とても多くのことを教えていただきました。

本社のコンプライアンス部門に転勤することになりましたので、「四つのテスト」って良いなと改めて感じて、最後まで勉強させていただいた4年間だったと思っています。とても楽しい4年間でした。本当にありがとうございました。

木村 崇 会員



思い返すと3年前に入会をさせていただきました。伝統と格式あるロータリークラブに緊張して参加した記憶がございます。当初120人の会員の皆様に圧倒されましたが、

日々皆さんと接する中で、朗らかに接していた

だいたことで、緊張が解けた思いがございます。今回、栃木支社の宇都宮市に転勤になります。ドライバーでドカーンと遠方への転勤になったら諦めもつきますが、パターでちょろっと隣県行きとなりましたので、リストラされなかっただけよかったなと自分を慰めております。3年間お世話になりました。ありがとうございました。

高橋 靖子 会員



このたび4月1日付けで、本社の法人営業第二部長ということで異動することになりました。3年間という短い時期ではございましたが例会、家族会、委員会活動、地

区大会に参加させていただいて、皆様の教えと、ロータリーの考え方というのは、非常に勉強になりました。特に地区大会では司会という重責をお任せいただき、何回も練習してボロボロになった台本がございますが、これは一生私の宝物になると思います。最後になりますが、「人間到る所青山あり」ということわざがございます。この水戸という故郷を出まして、新天地に行くわけですが、骨を埋める覚悟で頑張っていきますので、これからも応援していただけたらと思います。本当に3年間お世話になりました。

◇ 会長の時間

櫻場会長

水戸南R Cの兼子会長、そして井澤元会長をはじめ、大勢来ていただきましてありがとうございます。今週14日(金)には私たちも水戸南R Cへお邪魔させていただきますので、よろしくお願いいたします。

退会のご挨拶をいただいた阿部さん、細井さん、木村さん、高橋さん、本当にありがとうございました。転勤先でのご活躍をご祈念申し上げます。さらに、本日は卓話に(株)茨城セイバーズの近藤さんにお越しいただきました。よろしくお願い致します。

本日会員アンケートを配布しております。水戸R Cの長所と短所を会員が共有して、充実感のあるR Cライフを送っていただけるようにしていきたいと思っておりますので、ぜひアンケートにご協力ください。

◇ 出席報告

関根委員長

会 員 数	出 席 数	欠 席 数	本日の出席率
125名	77名	48名	66.38%

前週訂正出席率 75.83%

◇ 会員メイクアップ

3/8 第2840地区第23回ローターアクト年次大会
横須賀 靖

3/10 第一地域公共イメージ向上オンライン
セミナー 林 正太郎

3/11 竜ヶ崎RC 安 圭一

◇ にこにこBOX

山西委員長

兼子会員（水戸南RC）……水戸南RC会長の
兼子です。本日7名でメイクアップに来まし
た。宜しくお願い致します。

井澤会員・篠原会員（水戸南RC）……本日は
お世話になります。

細井会員……本日最後の例会です。4年間お世
話になりました。ありがとうございます。

高橋会員……今まで大変お世話になりました。
ありがとうございました。

木村会員……妻のバースデープレゼントありが
とうございます。3年間お世話になりました。

櫻場会員……水戸南RCの皆様、ようこそおい
でくださいました。

渡邊(幹)会員……茨城セイバーズの近藤君を宜
しくお願い致します。

神尾会員……近藤社長、卓話楽しみにしています。

川崎会員……今年度も3分の2が過ぎましたね。

小野瀬会員……確定申告期限まで残りわずかと
なりました。慣れるとスマホ申告が楽です。

安(隆)会員……娘と息子が無事に卒業しました。

松木会員……花粉の飛ぶ季節になりました。皆
様ご自愛下さい。

福加会員……お世話様です。3月気ぜわしいで
すね。

高尾会員……誕生日プレゼントありがとうございます。

任田会員……妻へのプレゼントありがとうございます。

本日の合計	16件	93,000円
-------	-----	---------

◇ 幹事報告

佐藤幹事

1. 2025～2026年度地区役員・委員として
下記の方々がご奉仕されます。

井上 壽博……地区諮問委員

大久保博之……地区諮問委員、拡大委員会
委員、地区ラーニングファ
シリテーター、危機管理副
委員長、クラブ奉仕担当カ
ウンセラー、第2分区IM
リーダー、ガバナー指名委員

増山 英和……財団監査委員

長野 久嗣……戦略計画委員会委員

片岡 宗厳……地区立法案検討会委員、
会員増強委員

林 正太郎……クラブ奉仕委員会 公共イ
メージ・ICT推進委員長

安 圭一……職業奉仕委員会 総括委員長

山西 裕……青少年奉仕委員会 インター
アクト委員

横須賀 靖……青少年奉仕委員会 ローター
アクト委員

関 康彦……ロータリー財団委員会 ポ
リオプラス委員長

秋葉 良孝……ロータリー財団委員会 資
金管理・推進委員長

畠山 佳樹、林 正太郎、川名 信博、
長野 久嗣、高貫 修、田中 邦彦
……RLI地区ファシリテーター



週報担当 荒川 繁美 委員長

例 会 予 告

4月 1日（火）
— イニシエーションスピーチ —
卓話「フツーからの卒業」
石井 圭 会員

4月 8日（火）
— イニシエーションスピーチ —
卓話「人生はチャレンジ」
大貫 裕治 会員

4月15日（火）
— イニシエーションスピーチ —
下山 貴史 会員

…… 例会欠席の方は、4日前までに事務局までご連絡下さい。……