

企業を育て地域を伸ばす商工会議所



HANAMAKI CHAMBER OF COMMERCE & INDUSTRY



発行 / 花巻商工会議所

〒 025-0075 岩手県花巻市花城町 10-27

Tel 0198-23-3381 Fax 0198-23-2324

E-mail:hcci@hanamaki-cci.or.jp

印刷：(株)富士印刷 定価：1部 70円

(購読料は会費に含まれています)



花火とウォーキングの祭典 雨にも負けずイーハトーブフォーラム2015終了



今月の トピックス

今年のイーハトーブフォーラム 2015 も無事盛大に終了しました。8月22日には午前の雨で開催が心配されましたが、午後には雨もあがり「光と音のページェント」(花火大会)が開催され、4万人の観客を魅了しました。また、22日から2日間開催された「第18回いわて花巻イーハトーブの里ツーデーマーチ」も1045人の参加を得て成功裏に終了しました。

平成 27 年

9 月号

9 月 1 日
発行

主な記事

No. 575

- ◆ イーハトーブフォーラム 2015 終了 P 1
- ◆ 会議所の動き P 2
- ◆ 会議所の動き P 3
- ◆ 会議所の動き P 4
- ◆ ご案内・お知らせ P 5
- ◆ 情報発信板 P 6
- ◆ ご案内・お知らせ P 7
- ◆ 会員の広場 P 8

花巻商工会議所
 花巻商工会議所大迫支所
 花巻商工会議所石鳥谷支所
 花巻商工会議所東和支所

〒 025-0075 花巻市花城町 10-27
 〒 028-3203 花巻市大迫町大迫 3-203
 〒 028-3101 花巻市石鳥谷町好地 6-10-3
 〒 028-0114 花巻市東和町土沢 8-60
 花巻市東和総合支所内 1 階

TEL0198-23-3381
 TEL0198-48-3230
 TEL0198-45-4488
 TEL0198-42-3155

夏のイベントを支えた

イーハトーブフォーラム
2015はじめ目白押しだった花巻の夏のイベントが無事終了しました。多くのお客様が快く来ていただくため多くのスタッフのみなさんが、猛暑の中、多くの汗を流しました。舞台裏での活躍に光を当てて見ました。



みんなの力で井戸をくみ上げる

賢治産湯の井戸公開

8月1日～26日

賢治の産湯の井戸公開では全国各地からの観光客が訪れました。8月7日には、井戸の掃除・井戸かきを行いました。宮澤会頭を先頭に参加した当所の役員・議員・参与などが多くの汗を流し、お客様を迎え入れました。



7月31日のお披露目式

土沢七夕まつり

8月6日～7日

土沢七夕まつりでは、40本の七夕飾りの他、町民総参加の手踊りパレードなどイベントも盛りだくさんでした。会場設営では、青年部メンバーが一手に担い、多くの汗を流しイベントを支えました。



全日本吹奏楽コンクール岩手大会金賞の
東和中吹奏楽部演奏会



東和中吹奏楽部演奏会の会場設営する
YEGメンバー



電気・通信・消防 総合電気設備工事



日興電気株式会社

代表取締役社長 岩 舘 正 明

花巻市豊沢町4-14 TEL. 0198-24-6311 FAX. 0198-24-2068

バックステージの汗



70本の夢あんどんの杭打ちに汗だく



石鳥谷町内の子供達等が作成した夢あんどん

石鳥谷夢まつり

8月31日

石鳥谷夢まつりの花火会場では、青年部メンバーと石鳥谷中学生のボランティアが70本の夢あんどんのくい打ちに大忙し。当日の受付では、女性会のメンバーがお客様を笑顔で迎えました。



大迫あんどんまつり

8月14日・16日

大迫あんどんまつりでは、女性会やYGSのメンバーが、あんどんの製作や運行の中心的役割を担っています。



イーハトーブフォーラム2015

8月22日(日)~23日

今年のイーハトーブフォーラムもYEGや青年会議所、女性会をはじめとする多くのスタッフに支えられて成功裏に終了することができました。年々リピーターのお客さんが増えているのもスタッフの流した汗の賜です。



岩館会長を先頭に女性会メンバー豚汁のおもてなし



佐藤副会頭もスタッフで大忙し



花火の安全確保したJCメンバー



ツデーマーチ会場の設営をする青年部メンバー

花巻市の街づくりについて懇談 花巻市長との懇談会開催

花巻市長と当所の役員との懇談会が、8月25日、ホテルグランシェール花巻で開催されました。この懇談会には、当所三役や部会長、委員長など役員15人が出席し、花巻市からは上田市長、亀沢、高橋両副市長はじめ4人の部長に出席いただき行われました。

はじめに、上田市長から講話があり、現在取り組んでいる市政課題の概要について説明をいただきました。

この中で、上田市長は、商工会議所役員であった当時の活動が行政運営に役立っていることの所感とプレミアム付商品券事業への協力に対し謝辞を述べた後、当面の市政課題として人口減少対策と市街地の再生の取り組みについて説明がありました。それによると花巻市では人口減少対策の一環として「まち・ひと・しごと創生法」に基づき「人口ビジョン」と「地方版総合戦略」を本年度中に策定し、花巻版地方創生の実現を図ることとしていること。また、市街地再生に関しては、人口減少社会に対応可能な住みよいまちの形成に向けて、国の新たな都市政策制度である「立地適正化計画」を本年度中に策定し、懸案となっている中央図書館建設など公共施設等の整備に対する国の支援を得ることを目指しているとのことです。



講話の後には、街づくりに関する意見交換が行われ、高級住宅団地の整備の可能性や人口減少対策としての婚活事業などが話題に上がり、今後も花巻市と商工会議所が連携して街づくりを進めることを確認しました。

花巻商工会議所

共済・福祉制度募集キャンペーン実施中!

当所では、8月20日から共済・福祉制度の加入増強を目的とした募集キャンペーンを実施しています。役員・議員・職員が一丸となって会員事業所に大きなメリットがある共済・福祉制度の周知及び加入の促進に取り組み、当初財政の強化を図ることを目的としています。

キャンペーン開始にあたって8月20日に開催された進発式では、佐藤良介副会頭が職員とアクサ生命推進員に力強く激を飛ばした後、商工会議所職員とアクサ生命推進員により「目標達成への宣誓」を行い全員で勝鬨をあげ、目標達成に向けて全力を尽くすことを確認しました。

このキャンペーンを通じて従業員の福利厚生として病気・災害による死亡から事故による入院まで業務上・業



務外を問わず保障される生命共済はじめ各種共済・福利制度についても幅広く紹介し、会員事業所のお役に立てるよう周知していきます。

当所職員とアクサ生命推進員が会員企業のみなさまを巡回・お伺いいたしますのでよろしくご厚意申し上げます。

盛岡市みたけ3-36-1

- ・書籍コーナー
tel.019-648-7100
- ・文具コーナー
tel.019-64-6666
- ・ミュージックコーナー
tel.019-648-6100
- ・ドトールコーヒーショップ
tel.019-646-5585

営業時間

9:00~24:00(年中無休)

M's EXPO

エムズエクスポ 盛岡店



マルカシテパート

本店

営業時間/AM10:00~PM7:00
花巻市上町6-2 TEL.0198-24-1111

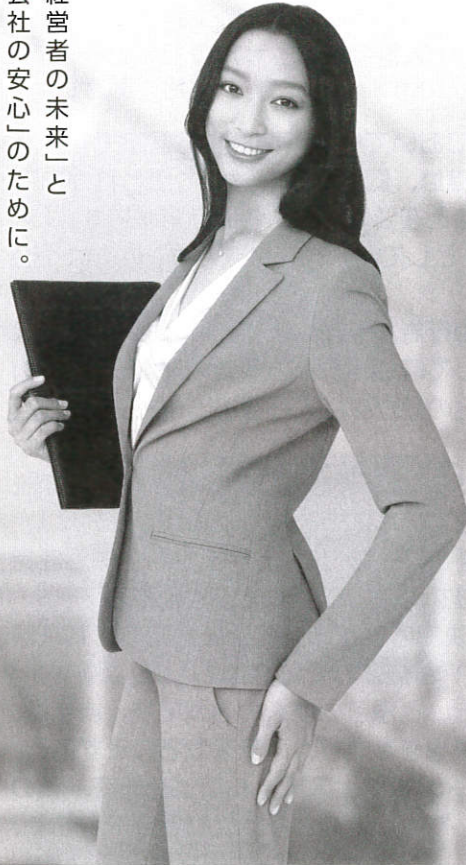
アルテ

マルカン

桜台店

営業時間/AM 9:30~PM10:00
花巻市桜台1丁目12-12 TEL.0198-23-1111

「経営者の未来」と
「会社の安心」のために。



会社と経営者の安心をより確かなものにするために。

保険をくりりと変える。

アクサの
企業
経営

サポート
シリーズ

就業不能保障プラン

AXA アクサ生命
redefining / standards

生活障害保障型定期保険

経営者が所定の理由で「就業不能」となった
場合のリスクに備えることができるプランです。



万一の事態から会社を守る。

◎事業保障資金

経営者に万一のことがあった場合に、会社を守るために必要な資金としてご活用いただけます。

◎就業不能に備える資金

経営者が所定の理由で「就業不能」となった場合に、
事業資金や生活資金としてご活用いただけます。

◎死亡退職金・弔慰金

ご遺族の生活資金や相続税の納税資金
として活用できます。

◎不測の事態に備える資金

※解約されると以後の保障はなくなります。

解約時払いもどし金を急な資金ニーズにご活用いただくことが可能です。所定の条件を
満たせば、保障はそのままにして資金を調達できる「契約者貸付制度」がご利用いただけます。

経営者の未来を支える。

◎役員退職慰労金の準備

※解約されると以後の保障はなくなります。

解約時払いもどし金を役員退職慰労金の財源としてご活用いただけます。

◎払済生活障害保障型定期保険への変更

ご契約者を経営者個人へ変更することで、経営者ご自身のための保障にすることができます。
その後は、「払済生活障害保障型定期保険」へ変更し、保険料のご負担なく保障を継続する
ことができます。※払済生活障害保障型定期保険へ変更をされた場合、保険金額は変更前より小さくなります。

●アクサ生命は、商工会議所と協力し、会員事業所の各種ニーズ(弔慰金・見舞金制度、退職金制度、リスク対策や事業承継など)を共済制度/福祉制度でサポートしています。
●本商品をご検討の際には、「重要事項説明書(契約概要・注意喚起情報・その他重要なお知らせ)」[ご契約のしおり・約款]を必ずご覧ください。
盛岡支社 花巻営業所 花巻市花城町10-27 花巻商工会議所会館2階 TEL 0198-24-0419

AXA-A1-1302-0299/9F7

花巻商工会議所『ぎんが共済』のご案内

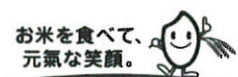
生命共済制度「ぎんが共済」は、会員事業所の福利厚生事業をサポートすることを目的として、アクサ生命保険㈱と連携し多くの会員事業所にご利用いただいております。生命共済制度「ぎんが共済」は花巻商工会議所会員事業所だけが、ご加入出来る制度となっておりますので、ぜひ、この機会にご加入、増口のご検討をいただきますよう宜しくお願い致します。

【制度の特色】

- ★保険期間は1年で自動更新、役員・従業員の福利厚生制度にご活用いただけます。
- ★病気・災害による死亡から事故による入院まで、業務上・業務外を問わず24時間保障されます。
- ★医師による診査は不要です。(告知のみでお申し込みいただけます。)
- ★1年ごとに収支計算をおこなって剰余金が生じた場合には、配当金としてお返しいたします。

○事業内容/クボタ農業機械、農業関連機械販売・整備、農業用資材、農業用施設、冷暖房・給排水等設備機器、衛生設備機器、自動販売機、自動車販売・車検整備(指定民間車検工場)、各種設備の設計施工

株式会社 **みちのくクボタ**



本社/花巻市東宮野目13-9 ☎0198-23-5321(代) URL <http://www.michinoku-kubota.co.jp>



知って得する ビジネスマナー

「顧客からの苦情対応」

人財育成コンサルタント

美月 あきこ

クレーム、苦情、コンプレイン……。接客業はもちろん、それ以外の職種においてもよく使われる言葉です。聞くだけで気が重くなる、という方も多いのではないのでしょうか。これらの言葉は、同じような意味で使われがちですが、実際には微妙な違いがあります。「クレーム＝claim」は、「権利があることを要求する」という意味です。「苦情」は、「コンプレイン＝complain」と呼ばれ、接客業では「客からの苦情」として使われていますが、広くは「潜在化した不満」という意味合いを持っています。

具体的な使い分けとして、まず「クレーム」は、明確に何かを求める場合の行為が該当します。「料理を変えてほしい」「商品の色を変えてほしい」「言葉遣いを直してほしい」のように、「～してほしい」という要求が「クレーム」です。これに対し、「苦情・コンプレイン」は、「料理がおいしくない」「商品の色が気に入らない」「言葉遣いがなっていない」のような不満の表明の際に使われます。

ビジネスシーンにおいてクレームや苦情を受けた場合、これにしっかりと対応をする必要があります。曖昧な説明やその場しのぎの対応は、相手に不快感をもたらす、さらなる問題を生み出すことにつながりかねません。

クレーム対応は、相手が求めていることが明確なので、その解決方法は難しいものではありません。誠意を持って謝罪をし、その要求に添えるかどうかを確認した上で対応していけば、必ず解決に向かっていきます。

しかし、苦情には不満という負の感情が絡んでいるため、そう簡単には解決できません。相手の気持ちに耳を傾けつつ、状況を整理し、ベストな改善策を提示するというプロセスを踏んでいく必要があります。

不満を感じたら、誰かにそれを聞いてもらいたい、そして共感してもらいたいと思うのが人の心理です。まずは、苦情を言ってきた人の話をしっかり聞き入れましょう。相づちを打ったり、復唱をしたり、メモを取るなどと、相手は「共感してくれている」と思えるものです。それから、相手の声のトーンやジェスチャーなどを見て、その感情や状況を冷静に判断していきます。ここをうまくできると、相手がどうしてほしいのかが見えてきます。また、それに合致する改善策や代替案を提示すると解決に近づいていきます。

クレームも苦情も、受けていて気分の良いものではなく、できれば避けたいと思うでしょう。ですが、それが改善点やニーズ発見の機会にもなります。何より、表面的で希薄な人間関係になりがちなビジネスシーンにおいて、マイナスの感情からのスタートであっても、やり取りを通してお客様との強い絆を築ける絶好の機会です。

「クレームや苦情は宝の山なり」

クレームや苦情は、決してネガティブなことではなく、大きなチャンスなのです。

美月 あきこ/みづき・あきこ

人財育成コンサルタント・All About「ビジネスマナー」ガイド。大学卒業後、国際線キャビンアテンダント（CA）として17年間勤務。2004年に起業。CA経験者約5600人を母集団に持つ「CA-STYLE」を主宰。企業の顧客満足度調査やマーケティング調査などによって得た顧客の期待と知覚品質についてのデータをはじめ、信頼性や共感性などサービス品質における6つの次元と収束性から顧客満足度を数値化し、CA経験者の感性を付加するサービスを提供する。著書に『ファーストクラスに乗る人のシンプルな習慣』（祥伝社）、『たった1分でうちとけ、30分以上会話がつづく話し方』（ダイヤモンド社）など。

花巻商工会議所のテレビ・ラジオ番組 放送予定日 9月版

●花巻ケーブルテレビ 11ch

『C・C・Iアワー』

◆放送日 9/21(月)～9/27(日)
◆放送時間 月曜日～金曜日 8:55・20:55
土曜日・日曜日 8:55・18:55

●えふえむ花巻 78.7MHZ

間かなきゃ損だよ！787

「商工会議所情報室」

◆放送日 毎週月曜日・火曜日
◆放送時間 月曜日 13:05・火曜日 20:00

『笑っていい友 in 花巻』

出演

◎9/ 3(木) ありがとうリサイクル 有賀 靖浩 さん
◎9/17(木) 尙松園総業 鎌田 哲暢 さん

◆放送日 隔週木曜日
◆再放送日 土曜日 13:05～13:52
◆放送時間 12:00～12:20
◆放送枠 「フラワーガーデン」内

9月の定例相談日

<日本政策金融公庫盛岡支店>

中小企業事業定例相談日

- ◇ 日時 10月5日(月) 午後1時～3時
※ 偶数月のみ開催
- ◆ 場所 花巻商工会議所

国民生活事業定例相談日

- ◇ 日時 9月10日(木) 午後1時～3時
9月24日(木) 午後1時～3時
- ◆ 場所 花巻商工会議所

【限度額】 【金利】

- ・ 普通貸付 4,800万円 1.30%～2.90%(8月12日現在)
- 資金用途、返済期間、担保の有無などによって異なる利率が適用されます。
- ・ 経営改善貸付 2,000万円 1.25%(8月12日現在)

岩手県信用保証協会相談日

- ◇ 日時 9月 1日(火) 午前10時～午後4時
9月 8日(火) 午前10時～午後4時
9月15日(火) 午前10時～午後4時
- ☆ 場所 花巻商工会議所

法律・経営 無料相談会

- 日時 平成27年9月15日(火)
- 会場 「なはんプラザ」
弁護士 細井 洋 先生
中小企業診断士 土岐徹朗 先生
- 事前申込が必要です。
(連絡先) 花巻商工会議所 電話 23-3381

LOBO(早期景気観測)調査結果

【業況】

◇7月の景況をみると、全産業合計の業況DI(前年同月比ベース、以下同じ)は▲20.0(前月比▲4.7ポイント)と、悪化。産業別にみると、建設業は、比較対象となる前年は公共工事の増加に伴い業況が好調に推移していた時期であり、その押し上げ効果の剥落などから、弱い動きが続く。ただし、「好転」から「不変」への変化も影響しており、住宅や設備投資には、持ち直しに向けた動きがみられる。製造業は、自動車や電子部品の生産が一服したほか、食料品などでは原材料高に伴う収益圧迫が続き、悪化。卸売業は、天候不順の影響により、野菜の生育不良や価格上昇がみられた農産物関連が全体を押し下げ、マイナス幅が拡大。小売業は、プレミアム付商品券やセールによる売上の下支えがあったものの、消費者の節約志向や台風に伴う客足の伸び悩みなどから、悪化。サービス業は、悪化したものの、「好転」から「不変」への変化が主因であり、実体はほぼ横ばい。人件費の増大や食料品などの仕入価格上昇が続くものの、好調なインバウンドに牽引され、底堅く推移している。

◇向こう3カ月(8～10月)の先行き見通しは、全産業合計の業況DI(今月比ベース)が▲17.0(今月比+3.0ポイント)と、ほぼ横ばい。

【売上】

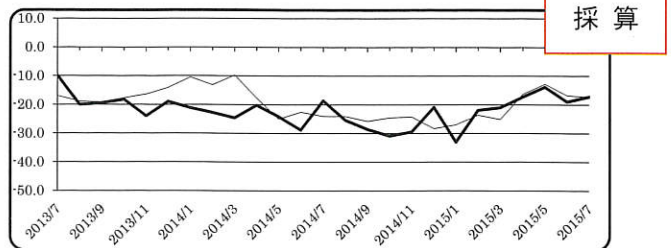
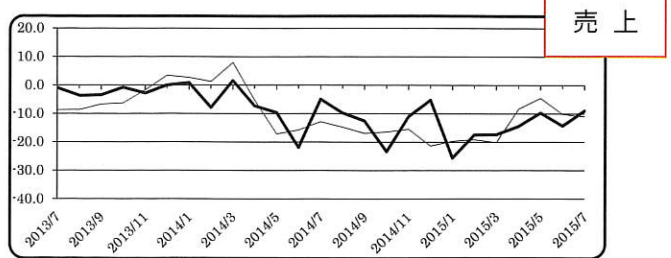
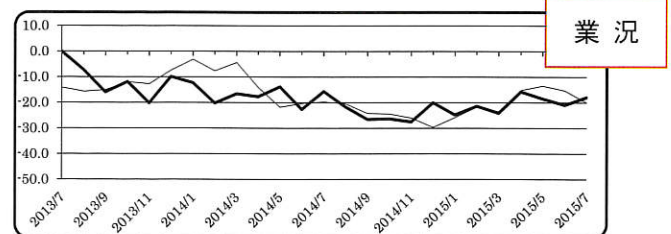
◇売上面では、全産業合計の売上DIは▲11.0(前月比▲0.8ポイント)と、ほぼ横ばい。
◇向こう3カ月(8～10月)の先行き見通しについては、全産業合計の売上DI(今月比ベース)が▲8.4(今月比+2.6ポイント)と改善するものの、「悪化」から「不変」への変化が主因であり、実体はほぼ横ばいの見込み。

【採算】

◇採算面では、全産業合計の採算DIは▲17.4(前

月比▲0.7ポイント)と、ほぼ横ばい。
◇向こう3カ月(8～10月)の先行き見通しについては、全産業合計の採算DI(今月比ベース)が▲17.7(今月比▲0.3ポイント)と、ほぼ横ばいの見込み。

全産業DI(前年同月比)の推移 — 東北
— 全国



※ 全国の商工会議所が毎月調査し、結果を日商でまとめています。

会員さん
こんにちは

150



中央理容 (ちゅうおうりよう)

菊池 博さん

(花巻市東和町土沢8区317)

当店の店名の由来は、「土沢音頭」を作詞した及川吉彌氏より、開業当時は、土沢商店街にはたくさんの理容店がありまして、その商店街の中央に位置していることで「中央理容」と命名いただいた店名でございます。私の母親が昭和33年開業、昭和63年に道路新設により移転して花巻市東和町の新斎通り折笠内科医院となりにて営業しております。客席は4席ございます。

当店では一般理容のほか、素肌再生エステDXコース(超音波+イオン導入+お顔そり)4500円が好評です。また、カラー・白髪ぼかしもお客様から好評いただいており、リピーターも増えております。

親子4人、アットホームな環境でお客様をお迎えいたします。

駐車場も完備しておりますので、どうぞお気軽にお立ち寄りください。

【営業時間】 毎週月曜日 第1月、火曜日・第3日、月曜日

【TEL】 0198-42-3421

9月の主な行事予定

- 【1】 花巻まつり実行委員会総会
- 【7】 ご当地グルメ合同発表会
- 【8】 石鳥谷まつり (~10日)
- 【11】 花巻まつり (~13日)
- 【12】 土沢まつり (~13日)
- 【20】 おおはさまワインまつり
- 【26】 スカイフェスタ 2015
- 【29】 消費税転嫁対策セミナー

あとがき

イーハトーブフォーラムの花火大会当日、商工会議所では朝から電話が鳴りっぱなし。実行委員会の役員が北上川河川敷の状況を確認してゴーサインが出ました。これを受けてホームページへ「予定通り開催」を掲載。掲載後、電話問い合わせも幾分減少済みでした。

実は、石鳥谷夢まつり当日の当所ホームページアクセス数が2700件超えとなり新記録を達成していましたが、この日のアクセス数は、実に7388件と大幅に記録を更新し、歴史に残る1日となりました。

心のやすらぎと責任ある商品をおとどける

安心・親切
成島葬祭

☎(0198)22-0909

桜台セレモニーホール
家族葬ホール花水記

仏壇・供物・神棚
成島仏具店

☎(0198)23-3619

花巻市桜台2-2-22
花巻市桜台2-2-12

☎(0198)22-0909
☎(0198)22-0909