

☆トピックス☆

1. 第14回定例総会および会員交流会を開催

平成28年度定例総会と会員交流会が5月21日、ひたちなか商工会議所で開催されました。市毛代表理事は挨拶で、「各地で災害が起きており、対策が迫られている。ひたちなか市においても、安心安全のまちづくりを掲げており、我々の取組みにも今後取入れていきたい。また、今年度は「産業・人・まちを元気に」の原点に戻って活発な活動を展開していきたい。」と語り、総会では平成27年度の事業と決算報告、平成28年度事業計画がそれぞれ承認されました。その後印象エキスパート(株)の柳沼佐千子氏の講演(裏面参照)があり、交流会で懇親を深めました。(高島)

2. 科学の祭典実行委員会/推進委員会を開催

6月27日、平成28年度青少年のための科学の祭典ひたちなか大会の実行委員会/推進委員会を開催しました。今年度は「地球の生い立ちを学ぼう」というテーマで、ミュージアムパークからの恐竜の化石展示や南極とのオンラインライブを筆頭に、子どもたちに興味を持てる展示を行う予定で準備を進めています。(四元)



柳生実行委員会会長の挨拶

3. MAPLE 活動状況

6月12日と26日に笠間公民館講座を実施し、今後は9月に友部公民館、2月に岩間公民館での講座が予定されています。また、夏休みの子供向け(小学生)講座を8月中旬に5回(エコバッグ、名前シール、マグカップ、お絵かき、コースター)ワークプラザ勝田で行います。その他、県民大学が10~11月に3回(SNSって何?)水戸生涯学習センターで予定されています。(津久浦)

総会での本間市長のご挨拶より



なかながワークに管理いただいているITサポートセンターも年数を重ねていますが、市民に運営してもらう企画として先頭を切ったものと感じています。科学の祭典も7回にもなったと思うと感慨深いものがあります。子どもたちがあれほど元気に、目を輝かせて積極的に関わっている姿に驚きました。最初は家にこもっている子どもが多いかと思っておりましたが、いろいろな導き方で、遊びや外での活動ができるようになっていっているのを感じています。

少子化で市内の子どもの数は減っていますが、それにも地域差があり、増加がピークになったところと激減しているところがあります。阿字ヶ浦・磯崎・平磯は後者で学校の規模見直しの要望が出ており、新しい学校を小中一貫で建てることを提案しています。場所は平磯と磯崎の間で、ここに湊線の駅を作って通学できるようにしようと考えています。

市の人口は2040年には14万人台になるとの見通しです。昨年6月から、3世代近居に補助金支給を始めました。昨年度で56件、今年度で十数件の希望があります。ここはサラリーマンのまちなので、地域のつながりが大事であり、自立と協働を謳っている市ならではの取組みと考えています。

阿字ヶ浦へ来る海水浴客は減って、今は主にスポーツ合宿客が民宿を利用しています。それに合わせてグランド整備を進めており、ラグビー場も六ツ野公園の移動と合わせて整備しようと考えています。

(文責：高島)

☆定例総会の写真☆



市毛代表理事の挨拶



総会会場風景



石田さんの事業報告



四元さんの新年度計画発表

●「0.1秒があなたの出会いを劇的に変える！
好感度UP術」

印象エキスパート(株) 柳沼 佐千子氏

ひたちなかテクノセンターに事務所があり、そこから全国に講演に出かけています。社名が「印象エキスパート」で、よく「象印」と間違えられます。このほかに今年、「日本おもてなしトレーナー協会」を立ち上げ、外国人のおもてなしの接客を、好感度を軸にしたもので開発し、トレーナー養成を行っています。今日は好感度でどのような効き目があるのかを紹介していきます。

出会った瞬間の感じの良い・悪いを第1印象といいます。この第1印象は、生まれつきではなく、実は自分でコントロールして戦略的に身に



つけることができるものです。これを具体的に作り出し、企業の皆さんにやっていただくことで数値に表すことをやっています。売上だったり、リピート率だったりです。なので、一般のマナー研修とは違います。マナー研修では、型つまり常識を教えます。業種によらず同じもの、社会人としての基本を覚えてもらいます。私の場合は、ダントツのNO.1のポジションを好感度でいかに作り出すのかを目指しています。なので、業種によって差があります。例えば、お魚市場の売り子の接客と高級ホテルのフロントの接客は全く違います。それぞれのモデルができています。お客が持っているイメージを、より濃く表現できるとうまくいく、これが好感度であり、マナーとは違うのです。

人はいろいろなお店で買い物をし、サービスを受けます。その時お店の人の態度に感じる不満の度合い(%)を統計で調べた結果があります。日本の平均値は83%で、4~5年経た後でもほとんど同じだったそうです。これほど高いのに、クレームとして表面化しません。これとは反対に「お店の人の感じがよかったらまた選んでそこへ行くよ」という人の割合は、90%だそうです。好感度を戦略的に作って、なぜ売上げが伸びるのかの理由がここにあります。普段の仕事で起きている8割の不満を9割のリピート率に結び付けられるのが好感度なのです。実際の現場で結果が出ています。

第1印象は何でできているか。「声」「外見」「その他」と言われています。それぞれの割合は次のようです。

声	38%	} 93%=印象
外見	55%	
その他	7%	

この93%の印象を戦略的にコントロールできれば、自分の考える方向に事を運べる。これが印象の基本です。

人の脳は0.1秒で判断して「快」「不快」のスイッチを入れ、それによって次の行動に向かいます。「快」だったら、購買方向に、「不快」だったら無反応という具合です。出会った瞬間に思いっきり笑顔を作ることがポイントです。上の歯を全部見せること。第一声の「いらっしゃいませ」で相手の脳に「快」のスイッチが入るようにできれば、その後は素直にこちらの話を聞いてもらえるようになり、確実に売上アップにつながります。

(文責：高島)

●会員交流会のスナップ写真



☆ 会 員 募 集 ☆

なかなかワークでは新規会員を募集しています。

今までの経験や知識を地域の活性化に役立てたいと思っている方。地域で新しい出会いによる新しいビジネスを始めたいと思っている方。なかなかワークの趣旨に賛同し、ご支援いただける方。地域で新しいネットワークをつくりたいと思っている方。ひたちなか市民以外でも参加できます。学生、SOHOの方の入会も歓迎します。

会費は、正会員 年6,000円 準会員・学生会員 年3,000円です。

*正会員は当団体の運営・活動に参加する方、準会員は当団体からの情報を受ける方です。

お問い合わせ、お申し込みは事務局までお願いします。(Tel.029-264-2488)