

企業を育て  
地域を伸ばす  
商工会議所

# 函館商工会議所ニュース

発行所  
函館市若松町15番7-61号  
電話代表 (0138) 23-1181  
函館商工会議所  
編集発行人 八 坂 末 吉



## 顧客に「満足」を売り 「利益」を買う方法は

〇フロロク  
七〇年代後半の小売企業をとりまく経営環境は、めまぐるしく激変している。なかでも、競争環境はきつくなり、経営者には、いかにして顧客の心を捉え、利益を上げるかが最大の課題となっている。この課題を解決するためには、顧客の「満足」を売ることが最も効果的な方法である。顧客の「満足」は、顧客が商品やサービスを消費した後に感じる心理的な状態であり、それは顧客の期待値と実際の体験との差によって決まる。顧客の期待値が高ければ、実際の体験がそれに満たない限り、顧客は不満を感じる。したがって、顧客の期待値を適切にコントロールし、それを満たすことが顧客の「満足」を得るための鍵となる。顧客の期待値をコントロールするためには、商品やサービスの品質を向上させ、顧客の体験を豊かにすることが必要である。また、顧客とのコミュニケーションを強化し、顧客のニーズや要望を正確に把握することも重要である。顧客の「満足」は、顧客のロイヤリティを高め、企業の持続的な成長につながる。したがって、顧客の「満足」を売ることが、企業が生き残るための唯一の方法である。

## 商店経営NEW門

函館大学助教授  
大野和雄

### 一億円台を突破 49年度の本所収支決算

本所第四回通常議員総会  
は六月二十六日、本所で開かれ、出席者は八十八人、代理出席者は八人、計九十六人、田中市長の出席が、本所史上初めてのことである。田中市長は、本所が「市民の生活の質の向上」を目的として、様々な事業に取り組んでいることについて、高く評価し、今後も積極的に取り組んでほしいと激励した。また、田中市長は、本所の収支決算について、一億円台を突破したことを高く評価し、今後のさらなる発展を期待した。本所の収支決算は、収入が一億二千万円、支出が一億一千万円、純利益が一千万円と、過去最高の成績を挙げた。これは、本所の職員やボランティアの努力の賜である。また、市民の協力も大きく貢献している。今後も、市民の生活の質の向上のために、引き続き努力していく。

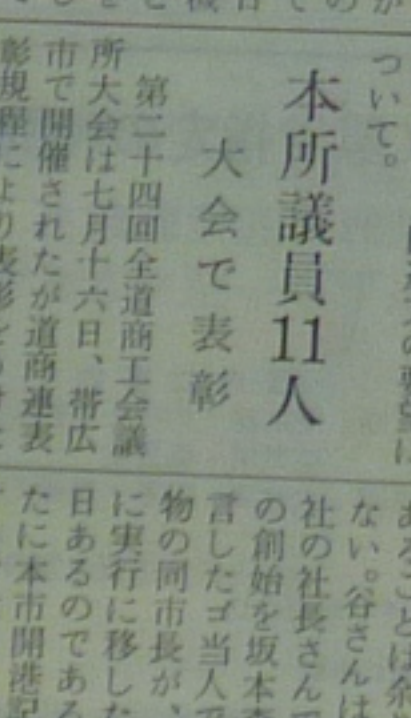


### 若年労働力の 雇用促進対策

本所で計画  
総需要抑制政策の浸透もあって、市内の若年労働力の雇用は、最近、大幅に回復している。これは、市内の企業や商店が、若年労働力の雇用を積極的に進めていることが大きな要因である。また、本所が実施している「若年労働力の雇用促進対策」も、効果的である。本所は、市内の企業や商店と連携し、若年労働力の雇用を促進するための様々な施策を実施している。例えば、若年労働力の職業訓練や、若年労働力の紹介などである。今後も、若年労働力の雇用促進のために、引き続き努力していく。

### 常議員会開く

本所第十回常議員会は六月二十六日、本所で開かれ、出席者は八十八人、代理出席者は八人、計九十六人、田中市長の出席が、本所史上初めてのことである。田中市長は、本所の収支決算について、高く評価し、今後のさらなる発展を期待した。また、田中市長は、本所の常議員会が、市民の生活の質の向上のために、積極的に取り組んでいることについて、高く評価し、今後も積極的に取り組んでほしいと激励した。本所の常議員会は、本所の業務を監督し、指導する役割を担っている。今後も、市民の生活の質の向上のために、積極的に取り組んでいく。



### 雑草地帯

函館の雑草地帯は、近年、急激に減少している。これは、都市化の進展や、農地の放棄などが主な原因である。雑草地帯は、生物多様性を保つために重要な役割を果たしている。したがって、雑草地帯の減少は、生物多様性の喪失につながる。函館市は、雑草地帯の減少を防ぐために、様々な施策を実施している。例えば、雑草地帯の保全や、雑草地帯の再生などである。今後も、雑草地帯の減少を防ぐために、引き続き努力していく。

## 本所業務概要報告

1 月

| 事項別分類  | 日付                  | 件名                                        | 出席者 | 事項別分類  | 日付                      | 件名    | 出席者   |
|--------|---------------------|-------------------------------------------|-----|--------|-------------------------|-------|-------|
| 部会     | 28                  | 農水産部会                                     |     | 相談・診断  | その他 8                   | 計 646 |       |
| 委員会    | 14                  | 大型店舗対策特別委員会正副委員長会議                        |     | 文書     | 受信 151 発信 88            |       |       |
| 正副会頭会議 | 20                  | 中小企業経営合理化、労務厚生対策、小規模企業振興対策合同委員会第30回正副会頭会議 |     | 書室     | 本館 35 別館 19             |       |       |
| 会議     | 7                   | 経営改善資金審査会                                 |     | 慶弔・その他 | 市年賀会                    |       | 正副会頭  |
|        | 11                  | 都市計画審議会                                   |     |        | 函館商同業組合新年交歓会            |       | 八坂専務  |
|        | 16                  | 都市計画審議会                                   |     |        | 市消防出初式                  |       | 会頭    |
|        | 20                  | 道南商工会議所事務局長会議                             |     |        | 函館菓子問屋組合新年会             |       | 白崎副会頭 |
|        | 22                  | 日商各委員会                                    |     |        | 婦人会役員新年会                |       |       |
|        | 23                  | 日商各委員会                                    |     |        | 時計商青会新年会                |       |       |
|        | 28                  | 全道商工会議所専務、局長会議                            |     |        | 函館専門店新年会                |       | 八坂専務  |
|        | 28                  | 地域開発懇談会                                   |     |        | 函館家具工業協同組合新年会           |       | 佐藤所長  |
|        | 13                  | 春斗対策特別講座                                  |     |        | 函館邦舞、邦楽協会新年会            |       | 鈴木副会頭 |
|        | 14                  | 小規模企業推進委員、青年役員打合せ                         |     |        | 朝日生命亀田営業所落成披露式          |       | 八坂専務  |
|        | 16                  | 都市計画審議会                                   |     |        | 青中、青年部、婦人部新年会           |       | 八坂専務  |
|        | 17                  | 文協常任理事会                                   |     |        | 中華会館社団法人設立式並びに祝宴        |       | 飯田副会頭 |
|        | 20                  | 日商各委員会                                    |     |        | 食料協会新年会                 |       |       |
|        | 20                  | 文協幹事会                                     |     |        | 道庁内河川後援会発表式             |       |       |
|        | 22                  | 下請企業振興委員会                                 |     |        | 労働保険事務組合労働大臣表彰式         |       | 白崎副会頭 |
|        | 24                  | 議員会役員会                                    |     |        | 商工信託新年会                 |       | 鈴木副会頭 |
|        | 28                  | 文協全道事務局長会議                                |     |        | 遊戯組合新年会                 |       |       |
|        | 28                  | 町さくさく地区懇談会                                |     |        | 田中厚生大臣招待昼食会、同就任祝賀会(市主催) |       | 正副会頭  |
|        | 29                  | 町さくさく運動正副会長会議                             |     |        | 田中厚和就任祝賀懇談会(本所J.C共催)    |       |       |
|        | 30                  | 技術指導打合せ                                   |     |        | 青中会定時総会、同新年会            |       | 会頭    |
|        | 30                  | 経営合理化協議会                                  |     |        | 海上保安部長歓迎懇談会             |       |       |
|        | 30                  | 青函トンネル資料協力会役員会                            |     |        | 新設顧問税理士との懇談会            |       | 白崎副会頭 |
|        | 30                  | 大規模小売店舗法説明会                               |     |        | 函館機械金属造船工業連合会新年会        |       |       |
|        | 30                  | 税務指導協議会                                   |     |        | 都心商店街振興組合新年会            |       | 中島局長  |
|        | 16-17               | 青色教室                                      |     |        | 十字街商店会新年会               |       | 鈴木副会頭 |
|        | 18                  | 税務相談                                      |     |        | 函館ハイヤー協会新年会             |       | 辻副会頭  |
|        | 20-31               | 第3回販売士(2級)受験講習会                           |     |        | 商店街連合会新年会               |       | 白崎副会頭 |
|        | 25-30               | フリップ経済視察(本所主催)                            |     |        | 地元生産品愛用まつり              |       | 鈴木副会頭 |
|        | 31                  | 販売士受験講習会終結式                               |     |        | 湯川温泉旅館組合新年会             |       |       |
| 講習・催物  | 16-17               | 青色教室                                      |     |        |                         |       |       |
|        | 18                  | 税務相談                                      |     |        |                         |       |       |
|        | 20-31               | 第3回販売士(2級)受験講習会                           |     |        |                         |       |       |
|        | 25-30               | フリップ経済視察(本所主催)                            |     |        |                         |       |       |
|        | 31                  | 販売士受験講習会終結式                               |     |        |                         |       |       |
| 相談・診断  | 金融 47 税務 272 経理 172 |                                           |     |        |                         |       |       |
|        | 経営 57 労働 68 取引 22   |                                           |     |        |                         |       |       |

2 月

| 事項別分類  | 日付 | 件名               | 出席者 | 事項別分類 | 日付      | 件名                     | 出席者  |
|--------|----|------------------|-----|-------|---------|------------------------|------|
| 部会     | 5  | 理財部会             |     | 諸会議   | 27      | 函館空港まつり実行委員会           | 八坂専務 |
| 委員会    | 17 | 小売商業部会、水産部会      |     | 講習・催物 | 5       | 事務合理化セミナー              |      |
| 正副会頭会議 | 10 | 簿記学校運営委員会        |     |       | 6       | 春斗対策講習会                |      |
| 会議     | 21 | 第31回正副会頭会議(会頭欠席) |     |       | 12      | 申告会(法人)書き方説明会          |      |
|        | 26 | 第32回             |     |       | 14      | 工業所有権講習会               |      |
|        | 1  | 経営改善資金審査会        |     |       | 10-15   | 白色納税相談                 |      |
|        | 1  | 海洋法協議会           |     |       | 15      | 春斗対策特別講座               |      |
|        | 4  | 青中会青年部世話人会       |     |       | 17      | 経営講演会                  |      |
|        | 5  | 婦人会役員会           |     |       | 17-3.15 | 青色相談                   |      |
|        | 6  | 商調協下打合せ          |     |       | 26      | 2級販売士試験                |      |
|        | 7  | 道庁内道知事と懇談昼食会     |     |       | 5       | 資料の地元調達促進方を要望(青函建設局長へ) |      |
|        | 8  | 町さくさく運動協議会       |     |       |         |                        |      |
|        | 10 | 税務広報モニター会議       |     |       |         |                        |      |
|        | 10 | 商店街連合会役員会        |     |       |         |                        |      |
|        | 12 | 商調協下打合せ          |     |       |         |                        |      |
|        | 12 | 経済懇談会            |     |       |         |                        |      |
|        | 13 | 婦人会役員会           |     |       |         |                        |      |
|        | 13 | 海洋法対策協議会設立打合せ    |     |       |         |                        |      |
|        | 14 | 青中会青年部世話人会       |     |       |         |                        |      |
|        | 14 | 文協全道事務局長会議       |     |       |         |                        |      |
|        | 15 | 青中婦人部世話人会        |     |       |         |                        |      |
|        | 15 | 法人会定時総会          |     |       |         |                        |      |
|        | 18 | 港青振興会役員会         |     |       |         |                        |      |
|        | 19 | 青色相談員会議          |     |       |         |                        |      |
|        | 24 | 海洋法対策全国大会        |     |       |         |                        |      |
|        | 24 | 商調協特別委員会         |     |       |         |                        |      |
|        | 25 | 第2回商調協           |     |       |         |                        |      |
|        | 25 | 新視学卒事務打合せ        |     |       |         |                        |      |
|        | 25 | 観光バス対策協議会        |     |       |         |                        |      |

