



Since 1962 RI第2780地区 第6グループ

大和ロータリークラブ 週報

Yamato Rotary Club Weekly

<http://www.yamato-rc.org/>

国際ロータリーテーマ

イマジン
ロータリー

【大和ロータリークラブ活動方針: つながろう やさしい未来のために】

例会場 / 北京飯店 4F : 会 長 / 吉岡 善一 幹 事 / 相原 聰
 例会日 / 毎週火曜日12時30分～13時30分 : 会長エレクト / 森川 良三 副幹事 / 細川 康治
 事務局 / 大和商工会議所内 TEL046-263-7926 : 事務局 e-mail / jimukyoku@yamato-rc.org

第2789回 2022年9月6日(火)

司 会 / 三浦 高義 君
 齊 唱 / 「君が代」「我等の生業」 S. L. / 植松 朗代 君
 ゲスト / (株)ドトールコーヒー 代表取締役社長 星野正則様(東京西RC) /
 店舗運営本部 運営推進部 運営販促企画課 課長 荒井丈夫様
 POLA ALICE 高下ユキエ様
 (株)ドトールコーヒー 店長 下境友紀様
 THE HUMMING SPOON オーナー 真名田まゆみ様 / 内田悠子様
 平林洋子様 オーボエ奏者 椎野未花様
 米山奨学生 ジャリー,バーバラ アナスタシアさん
 ビジター / RI 第2780地区 副幹事 森嶋洋子様(相模原かめりあRC)
 かながわ湘南RC 会長 奥和子 様(ZOOM参加)



会長の時間

吉岡 善一 会長

本日のテーマ:「メイクアップ しないなんて もったいない!」

「入って学び、出でて奉仕せよ」は、例会に出席して、卓話や友人から学び、会社に戻って、仕事に役立つ、ということです。そのため、クラブの例会に出席することが義務となっています。大和RCでは、100%皆出席の方が多くいらっしゃいます。最高が45年です。

しかし、どうしても、例会に出席できない場合には、他クラブの例会に参加することによって、出席したとみなされます。これを、「メイクアップ」と言います。Eクラブでは、オンラインでメイクアップできます。

会員は、世界中のクラブの例会に出席できる特権があります。

「東京西ロータリークラブ」では、国連事務総長特使や羽生善治氏の卓話があります。

「東京ロータリークラブ」では、日本フィルハーモニー交響楽団理事長や駐日フランス大使、元気象庁長官の卓話があります。

「メイクアップは、権利」です。他クラブの卓話をチェックして、積極的にメイクアップしてください。

メイクアップしないなんて、もったいないですね。



幹事報告

相原 聰 幹事

【報告】★10月16日(日)相模原市民会館にて地区大会を開催いたします。出欠表を回覧しておりますのでご記入をお願いします。★青森県大雨災害の義援金の協力が届いております。ご協力頂ける方は、1,000円以上でよろしく願いいたします。只今回覧しております。

【ポスティング】★次第 ★週報 ★オーボエ奏者 椎野未花様プロフィール

【回覧】★ガバナー公式訪問御礼状 ★基本的教育と識字率向上月間リソースのご案内 ★世界ポリオデーイベントフォトコンテストについて ★ロータリーの友事務所様より、新型コロナウイルス感染症に関する友事務所対応の件

★ロータリアン国際スキーフェローシップ ニセコ大会のご案内 ★大和市社会福祉協議会様より、特別会員加入のお礼状



卓話 「ドトールの機能価値と情緒価値」

ドトール、のち、はれやか。

DOUTOR

株式会社ドトールコーヒー
代表取締役社長 星野正則 様
(東京西RC)



皆様こんにちは。伝統と格式のある大和ロータリークラブにお呼び頂きましたこと、大変光栄でございます。

今改めてドトールコーヒーショップの価値を見直す必要がある、ということに取り組んでいるテーマ「機能価値と情緒価値」について話したいと思います。

まず**機能価値**というのは、スピーディーであるとか、役に立つとか、便利、純粋に美味しい、安いといったものを機能として捉えています。ドトールコーヒーショップはですね、この「機能価値」を徹底的にこだわって追求してまいりました。

初めにご紹介したいのはなんとといっても「**美味しさ**」という機能です。これはコーヒーへのこだわりでございます。当社はブラジルやコロンビアなど、いわゆる世界の原産地で約20か国ぐらいからコーヒー豆を調達しています。ハワイ島のコナ、こちらの方には自社農園を持っております。

自社のコーヒー豆の買い付けは、価格とクオリティのバランスが重要ですが、ドトールではクオリティの方を優先しています。

さらに味のぶれを防ぎ高いレベルで品質の安定を図る為、**3パターンの指定買い**を行っております。

一つ目は、例えばブラジルのミナスジェライス地方といった、エリア・地方を指定する、地域指定をした買付の仕方。

二つ目は、同じプランテーション(農園)の豆を指定します。何とか農園の豆を買付ますという指定をします。

それから最後は、ドトールタイプという味の指定ですね、これで買い付ける、という味指定の買付をする。

この三つのパターンで買い付けをしています。

そして各原産国から送られてきたサンプル豆、これを試験的に焙煎して試飲を繰り返していき、もう少し香りが豊かな方がいいかなとか、もう少しコクがでないか、というものを何度もやりながら、最終的にこれだといって買い付ける。

また新鮮さを損なわないように**自社の輸送方法**で大切に運んでおります。コーヒー豆は乾物でございませぬ。生物です。劣化するのです。そのために熱にも弱いですし、なるべく、冷蔵保存で送りたい。ところが日本の裏側のブラジル辺りから冷蔵で送ると、恐らく一杯2000円ぐらいで皆様にお渡ししなきゃいけないという計算になりますので、船便で送っております。

これもですね、積む場所を指定させてもらってます。

貨物船の甲板の上の方が赤道を通る際に相当熱くなるので、温度変化の影響を受けない**一番船底に積んでもらう**という場所を指定して、輸送していきます。

そしてグリーンな生の豆が、船橋と神戸の工場に到着します。焙煎は非常に重要な要素で、ドトールコーヒーとしての真骨頂かもしれません。コーヒーの焙煎というのは、大きく分けると、三つの焙煎方法があります。

一つは、熱風式焙煎です。それから、反熱風式、そして当社が採用しております**直火式焙煎**という三つに大きく分けられます。この直火式っていうのは非常に手間と時間がかかる焙煎法です。ちなみに熱風式に比べますと約3倍の時間がかかります。

従って、工業用製品には熱風式、反熱風式を使っております。ほとんどの場合メーカーさんは熱風式を採用しております。

当社がなぜ直火式にこだわるかと言いますと、やはり豆の中までしっかりと芯まで火を入れることが非常に大事だからです。

あまり時間をかけて高熱で焙煎をしますと苦みやえぐみがたくさん出てくるので、いかに豆本来の良さを引き出すのかというのは、やはり直火式でじっくりと中まで火を入れるということが大事です。

ただ、日本には直火式焙煎機がない、ということに直面し、ドイツで非常に大きな有名な焙煎の窯を作っているメーカーに直接オーダーをしたら、冗談じゃないよ、そんなことできるわけないだろうと言われて断られてしまいました。

でも直火式の窯をどうしても作りたいということで、焙煎とは全く関係ない企業さん、機械のメーカーさんに声をかけ、専門家の方の意見を聞き、電気会社、ガス会社、研究者の方にいろいろとヒアリングをして、**試行錯誤を重ね、ようやく150キロ、200キロのいわゆる業務用の焙煎機が完成**しました。世界どこを探しても、このサイズの直火式の焙煎機というものは多分ないと思います。

コーヒーだけではなく、パンやソーセージといったものにも、徹底的にこだわりぬいております。

私どもの会社では、美味しさに対する定義としましては、

「美味しさとは、人を感動させるものでなくてはならない。」

自分自身が感動したものを商品とする。自分が感動できないようなものでお客様が感動するわけがない、ということでこれは現場で常に念頭におきながら日々やっております。

それ以外にもこだわりがございまして、実はこの**コーヒーカップ**、1脚で2000円します。一般的な喫茶店では1脚200円か300円位です。私どもは高いからこれにしたわけではなくて、こだわり抜いた結果そうなりました。

まず、飲んだ後にカップに液だれをしないようにしています。

それから、カップを上げた瞬間にスプーンがチャリーンって落ちることって経験ありませんか。この点も、持ち上げても落ちないようにソーサーのカーブとスプーンの裏側を計算して、落ちないようにしています。

またもう一つ、持った時にカップに手が触れないような取っ手にすると持ちやすい、飲みやすいということでオリジナルのカップを作らせてもらいました。当然、汚れが落ちやすいように、この釉薬についても、オリジナルのものを使っております。

あとですね、もう一つ追加しますと、**アイスコーヒー**。
ぜひ、ドールコーヒーショップでアイスコーヒーを飲んで頂きたい
です。飲みながらストローでちよつとかき回していただくと、チリンチ
リンという音がすると思います。これは夏暑いときに少しでもお客様
に爽やかさを感じてもらいたく、**風鈴の音**が感じられるようにしてい
ます。ガラスメーカーと協議を重ね研究し、今の形になりました。

もちろん、**照明と音楽**にもこだわり、USENさんとタイアップし、ドー
ルコーヒーショップ向け専門のチャンネルで朝、それからランチタイ
ム、ティータイム、ディナータイム4つの時間帯でそれぞれ一番それ
にふさわしいだろうと思われる音楽を選定してもらって流していま
す。

このようなこだわりがありながら、**開店当初、一杯150円**。これは原価
積み上げ方式で150円としたわけではなく、お客様に毎日使っても
らうためにはどのくらいの金額であればお財布に負担がないだろう
かと。当時「1000円亭主」という言葉があったように、サラリーマンの
小遣いは1日1000円。当事タバコが一箱180円、ランチで600円、
諸々考えると、毎日コーヒーは飲めない状況でした。150円ならば、
毎日飲んで頂けるかな、ということで、150円のプライスをターゲット
に置き、この150円で当然収益を上げるために様々な仕組みや工
夫を凝らして、150円でも適正な利益が残る、という形に仕上げてき
ました。

**お客様の負担にならないように、安い価格で、そして美味しく居
心地がよくて提供する、つくりも早い。こういったものが、われわれの
機能価値ということになります。**

ドールコーヒーショップは日本のオリジナルカフェチェーンとして
外食産業の熾烈な競争を勝ち抜いて今があるのですが、それまで
の原動力だったのが機能価値でございました。

肝心の**情緒価値**の方に進みたいと思います。

とにかくインナーメッセージ。我々の仲間に対して、私たちの店はこ
ういったお店なんです、こういったことをお客様に提供したいん
です、ということで作ったビデオがございます。(ビデオ上映)

～ビデオ①～ 「がんばるひとの、がんばらない時間。」

～ビデオ②～ 「ドール、のち、はれやか。」

1本目が「安らぎ」をテーマにした、インナーメッセージです。

2本目が「活力」をテーマにした、インナーメッセージです。

どちらもお客様向けのビデオではありません。

社員とFCオーナー様やパートナーの方々に向けてビデオ発信して
改めて自分たちの役割ということを理解してもらおうのです。

機能的価値というものを追い求めてきた結果、情緒的価値が少し弱
くなってしまっているもしくは足りない、ということがございまして、この
情緒的価値というものを、さらに強めていくということが我々にとって
非常に重要なことであると私は認識しております。

この情緒的価値というものは、働いて頂いてる方たちの気持ちの中
にあります。

お店の中の仕事っていうものを分類していきますと、まず肉体労働
というものが必ずあります。それから頭脳労働があります。店長さん
ですとシフトを組んだりしなきゃいけない、こういったことがたくさんあ
り、なるべく肉体労働はロボット化しましょう、そして頭脳労働は、AI
化・IT化しましょう、としております。

そして、もう1個大事なのが**感情労働**というものが必ずお店にはあり
ます。この感情労働というところがどうしても追いやられてしまいま
す。忙しくて、だいたい疲れて精神的にも疲れて、そうするとお客様が
お見えになったときに本当に心からいらっしゃいませって言えるん
ですか、と。

我々言いますよ。笑顔で言いなさい、などと言いますが、イライ
ラしていれば顔に出てしまうし、なるべくお店の中からそういったも
のを排除していきながら、機械化、それからAI化していったら、お店
の皆さんには感情労働をしっかりとやって頂くことによってこの情緒
的価値というものを高めていきたいと思っております。

コロナによって、皆さんも大変ご苦労されていると思います。

私どもも大分ダメージを受けております。

そんな中で改めて自分たちの企業や仕事のあり方というものを見つ
め直す、これは負け惜しみややせ我慢ではなくて、これをしっかりと
見つめ直す良いチャンスというふうには私自身は捉えています。

皆様は既にそうでいらっしゃると思いますけども、ぜひ**お客様に提
供する価値、地域に提供する価値**というのはどういったことなのだろ
うということを見て頂けるとよろしいのではないかと思います。

そのような中で、少しでも参考になったならば幸いです。

ご清聴ありがとうございました。

**一杯のおいしいコーヒーを通じて、
お客様にやすらぎと活力を提供する。**



本日の写真ピックアップ



出席報告
増会員



60周年記念誌委員会
本田会員



3ミニッツ 桑原会員
お茶の作法について



ソングリーダー
植松会員



米山奨学生 アナスタシアさん
最後の例会でした

スマイルBOX

本日 ¥12,615

累計 ¥118,273

◆RI 第2780地区 副幹事 森嶋洋子様(相模原かめりあRC) / 大和ロータリークラブの皆様、森嶋と申します。本日はドトールコーヒーの星野様の卓話との事、楽しみにしておりました。ドトールコーヒーは、いつも愛用させて頂いております。ココアMサイズひとりでの至福タイムが大好きです！Happy Smile！！

◆眞鍋藤正会員 / 15年ぶりに猛暑の中6.15キロ歩きました。相模原ゴルフクラブの東コースは炎天下では本当に長い。米寿の身には、老いを感じさせられた一日でした。世話役の小金澤さん、早朝から送迎有難うございました。同伴競技者の谷田さん、森川さん、増さん、楽しかったです。又、ご一緒させてください。

◆会長 吉岡善一会員 / 本日は、星野様、遠い所までおいでいただき、ありがとうございます。卓話を楽しみにしております。卓話をお聞きするという事で多くのお客様においでいただきました。どうぞお楽しみ下さい。

◆幹事 相原聡会員 / 本日は、星野正則社長殿、他、たくさんのゲストビジターの皆様ようこそいらっしゃいました。楽しんで下さい。このたび私の次男陽輝が二科展に入選しました。新国立美術館で 9月7日～9月19日まで展示をいたします。是非いらっしゃって下さい。

◆古木通夫会員 / 星野社長、よくいらっしゃって下さいました。お話し楽しみにしています。

◆武田茂会員 / 谷田さん、240名参加の地区のゴルフコンペ第三位おめでとうございます！

◆増正之会員 / ドトールコーヒーの皆様、今日はよろしく、楽しみにしております。オーボエ奏者、椎野未花様、よくいらっしゃいました。

◆富岡弘文会員 / 星野様、本日は、ありがとうございます。米山奨学生のアナスタシアは、奨学生としては最後ですが、日本とフランスの架橋として、これからのご活躍を期待しています。

◆伊藤健司会員 / (株)ドトールコーヒー代表取締役 星野正則様、本日は、大和クラブへお出でいただきありがとうございます。志を同じくするロータリアンとして心より感謝いたします。

◆松川健治会員 / 遠いところお越し頂きありがとうございます。卓話楽しみにしております。

◆本田誠一会員 / 少し旅に出て久しぶりに出席。新鮮な感じです。本日のゲスト、ドトールコーヒー代表取締役社長、星野様の卓話、大変楽しみです。何とヘアーのメンテナンスは芝浦のヘアサロンで 30年通って頂いているそうです。ヘアサロン田中は私の弟子です。出逢いに感謝です。

◆三浦高義会員 / 星野社長様、本日は大和クラブまでお越しいただきありがとうございます。卓話、楽しみにしております。

今後の情報	日付	時間	回数	プログラム
	9月20日(火)	—	—	取り止め例会 (祝日週)
	9月27日(火)	12:30	2791	移動例会(清風) 絵画コンクール審査会
	10月 4日(火)	12:30	2792	卓話 橋本はづき様 ヨガ講師「未病改善」
	10月11日(火)	—	—	取り止め例会 (祝日週)

例会日	会員数	回	出席	出席%	欠席	欠席者名
8月30日	34(5)	前々回	24	75.00	8	中戸川・森川・石井・川本・植松・山田・引田・鳥飼
9月 6日	34(5)	前回	25	78.13	7	中戸川・森川・川本・山田・丸茂・塚田・鳥飼
9月13日	34(5)	本日				