



神奈川県東ロータリークラブ

KANAGAWA EAST ROTARY CLUB

DISTRICT 2590/CHARTERED MAY 29-1976/WEEKLY BULLETIN

2010-2011年度 R I 会長 レイ・クリンギンスミス



地域を育み、大陸をつなぐ

2010-2011年度 第2590地区ガバナー 川野 正久

- | | |
|-----------------|-----------------|
| ● 会長 横山 範夫 | ● 会長エレクト 加藤 仁昭 |
| ● 副会長 渡邊 淳 | ● 副会長 月山 勇 |
| ● 幹事 飯田 泰之 | ● 副幹事 天野 公史 |
| ● 会計 朝日 達夫 | ● 副会計 田口 健太郎 |
| ● S A A 伊澤 政宏 | ● 副 S A A 小池 将夫 |
| ● 副 S A A 山本 芳弘 | ● クラブ会報 金森 欣一 |

●クラブテーマ「コミュニケーション」●



事務局 ホテルキャメロットジャパン内 〒220-0004 横浜市西区北幸 1-11-3
 TEL : 045-314-3900 FAX : 045-314-3555
 例会日 毎週金曜日 0 : 30 ~ 1 : 30 PM (第5金曜日 6 : 00 PM)
 例会場 ホテルキャメロットジャパン 創立記念日 昭和 51 年 5 月 29 日
 URL <http://www.kanagawahigashi.com/>
 E-mail kerc@beach.ocn.ne.jp

2010-2011年度 第43号週報 No. 1697 2011年(平成23年) 6月10日 第1697回例会記録 6月17日発行

司 会 天野 公史 副幹事

特別行事

◎新会員入会式 白井 康夫 君

点 鐘 横山 範夫 会長

斉 唱 「我等の生業」

四つのテスト 江森 国一 職業奉仕委員長
(第1例会のみ)

ゲスト紹介 井上とも美 様 (ゲストスピーカー)
大橋 秀行 様 (入会候補者)



本日〈6月17日〉のプログラム

- ◆ 斉 唱 「それこそロータリー」
- ◆ 献 立 バラ寿司御膳
- ◆ 卓 話 年度末挨拶

会長、副会長、幹事、会計



幹事報告

- ・本日、例会終了後に6月度定例理事会を開催致します。今回は、次年度の理事役員の方にもオブザーバー出席をして頂きます。
4F フェアウインド
- ・次週17日(金)例会終了後に今年度最後のクラブ協議会を開催致します。各委員会委員長の方は出席をよろしくお願い致します。
- ・次年度の副会長、SAA、各委員長の方へ、次年度のクラブ委員会活動計画書の締切が6月17日となっております。提出期限厳守にてお願い致します。
- ・6月24日は創立35周年記念年度末夜間例会となっております。例会受付にて出欠確認、及び東日本大震災災害支援金募金を行っております。ご協力よろしくお願い致します。
- ・本日、ゲストにてお見え頂いております大橋秀行様の記事が、読売新聞朝刊に掲載されておりましたので回覧致します。

委員会報告

R財団委員会 委員長 田口健太郎

「ロータリー日本 災害復興基金」設立のご案内

この度、ロータリー財団におきまして「ロータリー日本 災害復興基金」が設立されましたので、ここにご報告致します。

この基金は、東日本大震災における被災地の長期復興支援を目的として臨時に設けられ、以下から寄付を受け付けるものです。

- ①各地区からの地区財団活動資金(DDF)
- ②法人・個人による使途指定寄付 → 免税対象

当クラブにおきましても、当基金への積極的な支援を実施致しますので、ご遠慮なくお問い合わせ下さい。

「ロータリー日本 災害復興基金」

【目的】 義援金として被災地に直接送られる資金ではなく今後長期にわたると考えられる復興活動において被災地区やRC、海外地区やRCとマッチンググラント等のプログラムを実施する際のR財団側の資金WF(国際財団活動資金)として活用される資金となる。

【送金先】 公益財団法人 ロータリー日本財団
振込口座：三井住友銀行 赤羽支店
普通 3978101
公益財団法人ロータリー日本財団

【送金報告】 R日本財団寄付送金明細書にてRI日本事務局宛明細書フォームは、メールでも送付致します。

【その他】 税制上の優遇措置の対象(オンライン寄付の場合を除く)

出席報告

梅崎 興生 副委員長

会員総数	56名	(40+16)名	
出席会員数	47名	(35+12)名	
出席率	90.38%		
ゲスト	2名	ビジター	0名
前回補正後	96.00%	前々回補正後	96.08%

スマイルボックス

山本 芳弘 副SAA

須永久一君 本日は結婚祝いを頂き、ありがとうございます。祝ってくれるのはロータリーだけです。

横山範夫君 ①井上とも美様、卓話よろしくお願い致します。②昨日のテーブルミーティングマスター山田富さん、高田さん、そして副マスターの吉田さん、白鳥さん、参加の皆様、ご苦勞様でした。③白井康夫さん、入会おめでとうございます。

富居利貞君 ①横山会長、飯田幹事、理事、役員、委員長さん、ご苦勞様でした。②白井さん、入会おめでとうございます。

岩澤利雄君 白井先生、入会おめでとうございます。

月山 勇君 白井先生、ようこそ。最初は顔と名前が一致しませんが、その内慣れますから・・・。大橋会長、次週はよろしく。昨日の第1、第3テーブルミーティングでは、両マスター、副マスターには大変お世話になりました。

山本 登君 昨日のテーブルミーティング、お疲れ様でした。阪神のことはしばらく言いません。

河野明光君 阪神タイガースの熱狂的ファンでありました私の友人は、今、どこに行ったのでしょうか。安否を知る方がいましたら「気を落とすな」とお伝え下さい。

飯田泰之君 ①昨日は、山田テーブルマスター始め、出席の皆さん、ご苦勞様でした。②白井康夫様、入会おめでとうでございます。③大橋秀行様、ようこそいらっしゃいました。④本日のゲストスピーカーの井上とも美様、卓話楽しみにしています。

江森国一君 テーブルミーティング、楽しかったです。脇田さん、色々ありがとうございます。小山さん、完全に負けました。

伊東英紀君 昨日のテーブルミーティング出席の皆様、ご苦勞様でした。白井さん、入会おめでとうでございます。よろしくお願ひします。

加藤仁昭君 ①昨日のテーブルミーティング、日を間違えていました。②白井さん、入会おめでとうでございます。これからよろしくお願ひします。

西山 潔君 ①白井さん、入会おめでとうでございます。②大橋会長、ようこそいらっしゃいました。③山本芳弘さん、大変ご馳走になりました。

高田 修君 先日、台北でお世話になった津島ロータリークラブへメーキャップに行って参りました。和気あいあいとした中々良いクラブでした。

川邊正男君 昨日のテーブルミーティングご参加の皆様、お世話様でした。

山田正憲君 ①白井さん、これからロータリー活動を楽しんで下さい。②大橋さん、ようこそいらっしゃいました。先日はありがとうございました。③昨日のテーブルミーティング、十分に楽しみました。

長井 章君 昨日のテーブルミーティング、お世話になりました。

植田清司君 昨日の第1・第3テーブルのテーブルミーティング、それぞれのテーブルマスター、副マスター、大変お疲れ様でした。

脇田いすゞさん 昨日のテーブルミーティング、お世話になりました。小山さん、さすがプレイボーイ！

茂木知子さん ～江戸時代の不老の教え～ 先週の卓話で96歳が21歳を妊娠させたという話を聞いて、我がテーブルは沸き立っていました。特に山田（富）会員、20歳なら頑張ると宣言しました。でも、あまり頑張ると法に触れるかも・・・

第1テーブルマスター 高田 修君・第3テーブルマスター 山田 富雄君 第1・第3テーブルミーティング出席の皆様、昨日行いましたテーブルミーティングの予算残高をスマイルボックスに金34,840円を寄付致します。

伊澤政宏君 昨日のテーブルミーティング参加の皆様、ご苦勞様でした。第1・第3テーブルマスター、副マスター、ありがとうございます。

山本芳弘君 ①昨日のテーブルミーティングご出席の方々、お疲れ様でした。②白井さん、入会おめでとうでございます。③大橋会長、ようこそお出掛け下さいました。

卓 話

「顧客満足考えた接客マナー・ホスピタリティとは」

ビジネスマナー講師 井上とも美 様
(紹介者 茂木 知子 会員)



「こころ」はだれにも見えないけれど
「こころづかい」は見える
「思い」は見えないけれど
「思いやり」は誰にでも見える
その気持ちをカタチに (公共広告機構より)

これは今年の3月11日に東日本大震災が起き、その直後から公共広告機構がテレビで何度も放送したコマーシャルです。

『接客マナー』とはこのコマーシャルにもあるように「思ったことを言葉や行動に出すこと」なのです。ホスピタリティ・マインドとは思いやりです。それがお客様の立場にたった一人一人に共感した応対であれば、なおさらレベルの高い応対になるのです。

例えば・・・受付カウンター前にお客様がいらした場合「誰か他のスタッフが対応しているかも。何か用事があるようだったらお客様のほうから声がかかるだろう」と思い、ただカウンター内に立っているスタッフと「他のスタッフが対応しているかもしれないけれど、一応、声をかけてみよう」と笑顔で「お客様、伺っておりますか」と積極的に声をかけるスタッフとではどちらが好印象かお分かりですね。でも、その笑顔と勇気がなかなか出来ないスタッフが多いのも現実です。公共広告機構のコマーシャルでも妊婦の方に席を譲ろうかどうしようかと勇気を出そうか迷っている男子学生が印象的だったと思います。

顧客満足考えたビジネスマナーとは、①「お世話をする」②「大切に扱う」③「もてなす」のこの3つがポイントになります。

まず1つ目の「お世話をする」とは、決して自己満足な応対ではなく、お客様一人一人の気持ちに共感した応対をすることです。

2つ目の「大切に扱う」というのは、何を大切に扱うかというところ「心と物」です。ある病院に接客マナーの教育に伺った際、医師や看護婦の方々がカルテをテーブルに置く時に投げるようなしぐさをしていました。カルテはその患者様の名前や住所以外に症状など個人情報を書いてあり、その患者様の分身でもあります。そのカルテ

6月10日	22件	81,840円
本年度累計		2,074,940円

クラブニュース

タオルケット317枚寄贈について

白鳥 厚夫 会員

この度、当クラブより被災地へタオルケットを寄贈致しました。

「毛布では熱くなる」という避難所の女性からの提案でした。

横山会長、飯田幹事を始め、皆様の速やかな判断に基づき朝日会員が品定め、手配をし、避難所仙台市若林体育館から仮設住居に移転する前に配布することが可能となりました。若林体育館の貴田勝彦まとめ役、若林区荒浜の浄土寺ご住職・奥様の方々を始め、皆様から大変感謝されましたことをご報告致します。

現在、仮設住居に移転されると、水道光熱費を始め、全ての生活費を支払わなければならないという不安を被災者の方々は抱いていらっしゃいました。命が助かったと喜んだのもつかの間、全財産を一瞬にして失い生活のかてまで失った方への支援は今後も続けるべきです。しかし、そう簡単ではないなと感じました。



仙台市若林体育館にてタオルケットを配布

次回《6月24日》の予定

創立35周年記念年度末夜間例会

を投げるように雑に扱っているわけです。そういう行動をしている人が患者様に優しい思いやりのある行動を取れるのでしょうか。もしかするとその雑に扱っているしぐさをどこかで患者様に見られているかもしれません。医師と看護婦間の言葉づかいも大変乱れていました。それがカルテを丁寧に扱うようになってからは、言葉づかいはもちろん歩き方まで変わりました。患者様からも「応対が丁寧になった」とお褒めの言葉を頂き、スタッフはまたその言葉を励みに接遇を強化するのです。相乗効果もホスピタリティー・マインドの特徴です。決して一方的な応対ではなくお客様も企業もお互いにより良くなっていくそれが大切なのです。

そして、3つ目の「もてなす」とは、お客様の目的（ニーズ）を出来るだけ達成の道へ導くということです。お客様は必ず目的（ニーズ）があっていらしたり、電話をかけてくるわけです。それを受身の応対でやりとりしていることにはないでしょうか。「外出しています」と事実だけを伝えるのではもてなしていることにはなりません。「あいにく外出しておりますが、戻りましたらご連絡致しますでしょうか」と提案型の応対にすることが大切です。

職場のスタッフの接遇マナーを見直した時に、このビジネスコミュニケーションの3つをバランス良く行って頂くことが大切です。

コミュニケーションでいえば、もう1つ、社員同士のコミュニケーションも接遇マナー向上にはとても重要なことです。なぜならば、「自分が扱われたようにスタッフ（後輩）はお客様を扱います」。上司や先輩からスタッフ（後輩）にしっかりと笑顔で挨拶をすると自然にスタッフ（後輩）はそのことが身につけていきます。言葉遣いもそうです。いくら「電話応対をしっかりとしなさい」「言葉遣いを丁寧に」と言っても、言っている上司や先輩の電話応対や言葉づかいが乱れていたらスタッフ（後輩）だけにきちんとしろというのは難しいことです。

皆様も是非、お客様へ愛情を注ぐのと同じくらい職場の雰囲気づくりやスタッフへも愛情を注いで頂ければと思います。

最後になりましたが、この度は「顧客満足を考えた接遇マナー・ホスピタリティーとは」についてお伝える場を与えて頂きまして大変感謝しております。本当にありがとうございました。

例会3回

5月度出席報告

名誉会員 出席率算出除外会員 出席規定免除会員

会 員	メイクアップ後	ホームクラブ	会 員	メイクアップ後	ホームクラブ	会 員	メイクアップ後	ホームクラブ	会 員	メイクアップ後	ホームクラブ
青柳 紀	100	66	金森 欣一	166	100	長井 章	100	33	吉橋佐千男	0	0
赤堀 和人	200	100	川邊 正男	100	66	中村 眞巳	0	0	我妻 隆邦	33	33
朝日 達夫	100	33	小池 将夫	100	66	西山 潔	100	66	脇田いすゞ	200	100
天野 公史	166	100	河野 明光	100	66	藤橋恒一郎	100	66	渡邊 淳	166	100
雨宮 和則	66	0	小山 市康	100	66	布施 是清	133	66	富居 利貞	33	33
飯田 昇	0	0	佐藤 勝彦	133	66	茂木 知子	100	66			
飯田 泰之	266	100	澁谷 高弘	33	33	森永 健	100	100			
伊澤 政宏	133	66	白鳥 厚夫	166	100	矢野 修二	100	66			
石川 正三	66	66	須永 久一	133	66	山木 幹夫	66	66			
伊東 英紀	100	66	高田 修	100	33	山崎 善也	133	66			
岩澤 利雄	100	100	田口健太郎	33	33	山田 富雄	166	100			
植田 清司	200	100	竹山 洋	100	33	山田 正憲	100	66			
梅崎 興生	133	100	田中龍太郎	133	100	山本 登	100	33			
江森 国一	133	100	田邊 正彦	0	0	山本 芳弘	100	66			
鴻 義久	100	100	月山 勇	166	100	横溝 亘	200	100			
大西 弘文	100	66	角田 伯雄	100	33	横山 範夫	233	100			
加藤 仁昭	166	100	友添 辰哉	33	33	吉田 隆男	66	33			

月平均 94.61%