

例会 NO. 393
NO. 9-22 1998. 12. 16 発行
(例会日: 1998. 12. 9)



1998~1999年度R I テーマ

ロータリーの夢を
追いつけよう



Weekly Report

国際ロータリー第2750地区 東京多摩グリーンロータリークラブ

1998~1999年度クラブ目標 " 心と心のふれあい " (HEART TO HEART)

司会 S A A 委員会 代理 宿院 利幸
◎点鐘 会長 杉田 誠
◎ロータリーソング『奉仕の理想』
ソングリーダー 吉澤 洋景
◎お客様紹介 会長 杉田 誠
東京多摩 R C 村上義教様
㈱総合教育コンサルティング・講師 長谷川慶子様
◎会務報告 会長 杉田 誠

本日11:30より、理事会を開催しましたので、報告致します。

- 1) 阿久津 孝会員、長谷川 明宏会員の退会願いを承認致しました。
- 2) 池田 光秋氏の new 入会員候補について承認致しました。意義のある方は、12月15日迄に文書でお申し出下さい。
- 3) クリスマス懇親会のオークションは、10周年記念事業にプールしますので、オークションを「バザーオークション」と変更いたします。
- 4) ロータリー財団より、ドルによる支払いが可能になりましたので報告致します。

◎幹事報告 幹事 佐伯 和廣

- 1) 青少年育英バギオ基金の報告書、武蔵府中 R C の 10 周年記念誌、多摩市障害者美術文化手作り作品展(当クラブ協賛)の案内書、先日パルテノン多摩で開催されました、子供達からの人権メッセージ集パンフレット、ロータリーダイアリー、クリスマス懇親会のご家族出席表を回覧で回します。
- 2) 多摩 R C、武蔵府中 R C の 例会変更が届いております。
- 3) 東京国際美術協会の主催によります「第22回 國美

芸術展」が東京都美術館で開催されます。この協会の高山勝雄会長は、第2580地区東京中野 R C の 会 員 の 方 であり、当クラブにも作品応募の案内が届いております。詳しくは事務局まで。

- 4) 「環境保全委員会だより」が戸田委員長より届きましたので、皆様に配布します。

◇委員会報告◇

◎雑誌委員会より 委員長 小泉 博

本日は、ガバナー月信12月号に当クラブの福島会員が、ガバナーとの座談会を行った記事がありましたのでご紹介致します。お読みになっていない方は、是非御確認下さいませ。

◎環境保全委員会より 委員長 戸田 昭寿

「環境保全委員会だより」を配付させて頂きました。年末でゴミが問題となる時期です。よろしくお願い致します。

◎出席報告 出席委員会委員長 村上 久

会員総数	出席義務者	出席者	出席率
50名	50名	34名	68.00%
12/2	訂正出席		86.00%
11/24	最終訂正出席率		84.00%

・欠席者 大松誠二、藤本吉文、福田寿夫、萩生田茂夫
長谷川明宏、伊神稔、北村幸彦、森田舞子
中山恒武、小形勝子、太田博史、関岡俊二
田畑博、高野範城、高橋正晴、阿久津孝

・メイクアップ 伊神 稔 12/8 東京日本橋 R C
藤本吉文 12/3 東京稲城 R C
北村幸彦 12/3 上田西 R C

◎ニコニコBOX 親睦活動委員会 遠藤 二郎

多摩RC 村上義教様 皆様よろしくお願ひ致します。
杉田 誠 長谷川様、本日の卓話ありがとうございます。
小林和夫 イマ男ヤモメノ最中デス。毎日ガ自由デタノ
シイデス。先日、税ノカカラヌミンリガアッ
タノデ少シハズミマス。
海野栄一 積雪で、スクラッチ会が出来なく出残念でし
たので。
伊藤英也 長谷川先生の卓話楽しみに致しております。
福島達也 おつり。
遠藤二郎 お客様ようこそ。

本日の合計 17,000円(累計 627,964円)

◎親睦活動委員会より 委員 遠藤 二郎

- 1) 12月22日のクリスマス例会は全員出席をお願いします。
- 2) 12月16日の例会までに、クリスマス懇親会バザーの品物の登録をお願い致します。

卓話 『サービスの心』

㈱総合コンサルティング
講師 長谷川慶子様

本日は、「サービスの心」と言う事でお話しさせていただきますが、皆様の中には直接サービス業でない方もいらっしゃると思います。そう言う方は「人間関係」と言う事で考えていただきますと身近な問題としてお役に立てると思います。

最近、「物」が豊かになり、お金さえ出せば何でも手に入る時代がやってきました。しかし、本当に心の中もそれに比例して豊かなのかどうか少し疑問のような気が致します。

人間が生きていく中でなくてはならない三つの物として、一つに水、食物。二つに空気。そして三つ目に私は「ふれあい」という事を入れたいと思います。今は、自動券売機、自動改札、コンピューター相手の仕事など、非人間的な世界であります。しかし便利になっております。こういう中でもう一度、「人と人のふれあい」を考

えてみようという動きがあります。これは「CS運動」といわれるもので金銭によらず、人的なものでお客様の心をつかもうという運動です。

「サービス」という事で考えますと、金銭的、物質的なものもありますが、この「ふれあい」を中心にした人的なサービスを考えてみたいと思います。一番「人間の心」をつかむのは人的なサービスではないと言われております。アメリカの実験でも人的なサービスが良ければお客様はあまり物的サービスを気にしないという結果も出ております。この人的なサービスこそが、まさに、「人間と人間がふれあうサービス」なのです。

ここで皆様をお願いしたいのは、心を形で表すという事です。これが正に「マナー」なのです。



マナーとは、人に不快な思いをさせない、相手を思いやる、そう言う気持ちの事をいいますが、これを私たちはどこから感じるかという、人間の取る「言動」いわゆる形に表されたものから自分の五感を通して、人の温かさを感じる動物なのです。その五感に訴えるためには、ふれあいの「コツ」をつかむことです!

プラスのふれあいとして精神的なものは、暖かい言葉、ねぎらいの言葉です。身体的なものは、肌と肌のふれあいです。握手は身体的なふれあいにより相手の暖かさを知るものです。視線、表情も有効なものです。がしかし、一番有効なものは笑顔だと思います。

さて、あいさつは、人間関係を良くするための第一歩と言われておりますが、これはプラスのふれあいの最たるものです。

では、どういう挨拶が良いかといいますと、視線を合

私の商い

私は薬局経営者、同業の中で組織している団体がある。この団体は協励会と云い、正式には日本薬局協励会と称し、薬局経営者の全国的な組織で社団法人である。

ここには協励十訓というのがあり、種々の集会、勉強会などで必ず始めに全員で唱和します。ロータリーには四つの誓いがあり、これにあい通じるものもあるので紹介します。

1. 真実を語り合ひましょう。
2. 素直な心で信じ合ひましょう。
3. 言動に責任を持ち常に反省しましょう。
4. グループ会には必ず出席して研究しましょう。
5. 努力と実行を怠らない様にしましょう。
6. 薬局の信頼と品位の向上に心掛けましょう。
7. 悩む人に希望と安心を与えましょう。
8. 経営を計画的にいたしましょう。
9. 積極的な考えをもって働きましょう。
10. 希望に燃えて強く生きましょう。

モーゼの十戒というのがあるが、私の所属している薬局協励会は、この十戒を目標に日々の研鑽と努力を行い来店される患者さんと接しているわけであり、常に反省することばかりではありませんが、特に経営が計画的に行っているのか、はじ入るばかりです。ロータリーの四つの誓いだけでも実行していくことが本当に大変だと考えつつ、これからも努力して行くつもりである。どうぞよろしく願い申し上げます。

情報告知板

◎12月20日(日)午後2時～4時、ペルプ永山4階和室で都立大専任講師の秋山哲男先生を迎えて、山がちな多摩ニュータウンの交通アクセスを考える「高齢者、障害者の町づくりと交通」の勉強会を行います。

わせる。ニコニコする。明るい声で話す。それから……「先に」です。先に挨拶の方が有効です。挨拶に意志の疎通が感じられ、存在認知の武器の1つだと思います。

日本の男性はあまり表情を顔に出さない世界的に有名な民族だと思います。表情に表すのがアメリカ人ですが、アメリカ人の子供のしつけは、3つの言葉と1つのマナーといわれ、このマナーが「笑顔」といわれております。表情は一瞬の中に本音が出やすいのでその人が心を開いているかどうかは、表情で判断します。決して言葉ではしてません。それから「言葉」なのですが自分と違う意見を相手から投げかけられた時は「Yes、But」という表現が外国にはありますが、この点が日本人には不足しているのではないのでしょうか。「そうだよね! でもネ……」というように相手の言葉を受け入れてから自分の考えを述べる。「アッ、そういう考えもあるよネ」こういう言葉を日常生活の中に応用してゆけば、何か今までの人間関係が改善されていく気がします。

「過去と他人は決して変わらない、でも自分自身が変われば相手が変わるかも知れない」といった学者もおります。そこで皆様、ぜひ心の温かさを自己表現する事によって相手に訴えて頂きたいと思ひます。日本人は島国で表現能力を磨くチャンスを少なくしてしまいました。これから国際化に向けて自分の心を出来るだけプラスに表現する。そういう事をぜひお願いしたいと思ひます。

ご静聴ありがとうございました。

杉田会長より

今日の卓話は、ロータリーの総集編だと思ひて聞いておりました。ロータリアンスピリッツも十分感じられました。大変参考になり本日はありがとうございました。

——国際線スチュワーデスとしていろいろな国の方と接してこられた長谷川先生ならではのサービスに対する考え方、マナーについて大変勉強になりました。日本人はとっても器用な人種だと思います。日本の心を持ちつつ十分に国際化の出来る民族と考えてます。ガンバッテ国際人になろうと思ひます。ありがとうございました。

——ロータリーの皆さん田中会員のように笑顔でシッカリ握手を交わしましょう!! ——

◎お礼 会長 杉田 誠
◎点鐘 会長 杉田 誠

(今週の担当 小泉 博)