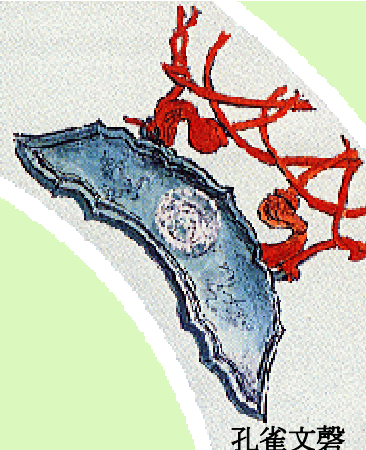


2010-11年度
RIテーマ
「地域を育み、
大陸をつなぐ」



週報宇佐



孔雀文馨



RI会長
レイ・クリングスミス



第2720地区ガバナー
木下 光 一



宇佐ロータリークラブ会長
津々良 洋 一



陵王面

- 例会日 木曜日 P M12:30
- 例会場 宇佐市沖須町 1-19
トキハインダストリー長洲店 2F
TEL (0978) 38-1112

会 長 津々良 洋 一
幹 事 幡 手 一 義
編 集 本 庄 伸 子

12月は家族月間

本日のプログラム (12月2日)

1. 会長の時間
2. 幹事報告
3. 委員会報告
4. スマイルカード
5. 内部卓話 本庄伸子会員
6. 出席報告

12月の行事予定

- 2日 内部卓話 本庄伸子会員
- 9日 外部卓話 タイのAPU留学生
- 16日 年次総会、クラブ協議会「半期を振り返って」
18:30～ かんぼの郷宇佐
- 23日 休会
- 30日 休会

第2134回例会 平成22年11月25日 の記録

- 🔄 点 鐘
- 🔄 ソ ン グ それでこそロータリー
- 🔄 ゲ ス ト なし
- 🔄 ビジター 江上公信君 (宇佐八幡RC)

会長の時間

津々良洋一会長

皆さんこんにちは、
先日火曜日ですが、大分第二分区六クラブ合同チャリティゴルフコンペが開催され、昨年に続くホストクラブとして、無事努めを終えることができました。肌寒い中ではありましたが、9組36名の参加をいただき、募金も68,000円頂きました。寄附方法については、今後理事会で相談したいと思います。

藤林ゴルフ愛好会会長をはじめ、藤本親睦活動委員長、そしてご参加の皆様(11名の参加)には大変お世話になり、お疲れ様でした。私も何とか(胃炎で)倒れず、こうして、今日も皆様にお会いすることができました。

話は変わりますが、今年度の国際大会の案内が自宅にやってきましたので、少しご案内いたします。今年の国際大会は5月21日～25日、アメリカはミシシッピ川河口部に位置する、ルイジアナ州ニューオーリンズ。アメリカ南部にメキシコ湾に通ずる重要な港湾都市で、かつてはフランス領ルイジアナの首府だったところです。そして、ここはジャズ発祥の地です。

私もジャズが好きで、若かりし頃は、別府に、城島ゴルフじゃないですが、城島ジャズインというのが夏場(8月の第一週だった)催されており、毎年行っておりましたが、その本場です。発祥のいわれは、南北戦争が終わり(1865)、不要になった軍楽隊の楽器が

USA-OITA

第2720地区 宇佐ロータリークラブ

事務局 〒872-0032 大分県宇佐市大字江須賀2999番地の2 株式会社ユニックス内
TEL. FAX : 0978-38-2370 <http://www.usa-rotary.com/>

安く出回り、港町ニューオリンズの黒人層がこれを手にして軍楽隊を真似た合奏を楽しんでいたのがそもその始まりで、やがて、ヨーロッパのメロディーや和音と、アフリカのリズムが融合していつのまにかできた、というのは有名な話。現在でもニューオリンズ（ディキシランド・ジャズ）では、お葬式でジャズが演奏されるような音楽の町です。そして、近年では2005年8月ハリケーン（カトリーナ）で市内の8割が浸水し、市民の多くの犠牲（死者1,695人、行方不明者135人の犠牲者）が出たので有名となりました。

日本との時差は15時間、是非時間とお金をもてあましている方は、行かれてみては如何でしょうか。また、当日の街頭にはスポンサーとして世界各国からの希望者による名入りバナーが飾られるそうですが、終了後は記念として、いただけるとの事です。興味のあるかたはお申し込み下さい。

ということで、回覧を回しております。

幹 事 報 告	幡手一義幹事
----------------	---------------

1. 来信

1)宇佐八幡RCより「四クラブ合同例会終了のご挨拶」

2. 例会変更

中津RC：①12/22(水)の例会は、同日18:30～「グランプラザ中津ホテル」に変更；中津3クラブ合同忘年例会の為 ②12/29(水)の例会は、休会

津久見RC：①12/14(火)の例会は、12/10(土)18:30～「津久見市民会館第2会議室」に変更；歳末家族会の為 ②12/28(火)と1/4(火)の例会は、休会

玖珠RC：①12/2(木)の例会は、12/7(火)18:30～「望山荘」に変更；忘年会（家族同伴）の為 ②12/23(木)と12/30(木)の例会は、休会

3. 週報受理

津久見RC、玖珠RC

4. 理事会報告

1)12月のプログラムについて承認致しました。

2日 内部卓話 本庄伸子会員

9日 外部卓話 タイのAPU留学生

16日 年次総会、クラブ協議会「半期を振り返って」 ※18:30～ かんぼの郷宇佐

23日 休会（法定休日）

30日 休会（定款第4条第1節3項による）

5. お知らせ

1)出欠の回覧を致します。

①年次総会 ②新年例会 ③ワイン例会 ④新春ゴルフコンペ

6. 欠席連絡

河村正一会員、新開洋一会員、砂山正則会員

藤林鋭司会員

7. 本日の当番

出口幸太郎会員、長浦善徳会員

スマイルカード	藤本博和委員長
----------------	----------------

江上公信君（宇佐八幡RC）：津々良会長、表敬訪問が遅くなりすみません。寒くなりました。皆様体に気を付けて下さい。

津々良洋一会長：①6クラブ合同ゴルフコンペでは参加の皆様おつかれ様でした。②江上パスト会長メーキャップありがとうございます。

本庄伸子会員：昨日新開さんから魔の電話がありました。うっかり出てしまいましたので卓話を準備しようと思っています。

廣瀬辰彦会員：6クラブチャリティーゴルフ大会では藤本さんご苦勞様でした。又河村さんには車の運転ありがとうございました

是永潤一会員：6クラブチャリティーゴルフコンペでは皆様にお世話になりました。

末宗為十会員：是永会員の卓話を楽しみにしています。よろしく。先日の6クラブ合同ゴルフコンペでは皆様に大変お世話になりました。

佐藤憲三郎会員：11月21日に長男が結婚いたしました。いろいろお世話になりました。

石部幸二会員：柳ヶ浦高校の講義の為早退いたします。

長浦善徳会員：高校のPTAの為早退致します。日曜日の浜の市ぜひ来て下さい。朝9時からです。宜しくお願い致します。

和田久継会員：職業奉仕の為早退します。申し訳ありません。

😊ニコニコ累計 232,000円

内 部 卓 話

「接遇について」

是永潤一会員

皆様、こんにちは。待ち待った卓話の時間をいただきましてありがとうございます。本日、11月25日は、偶然にも私の職場であります「かんぼの郷宇佐」の15周年の創業記念日に当たります。そこで、今回卓話のテーマということで接客業にとって最も大切なことの一つ



として「接遇」という課題を取り上げてみました。

「接遇」とは、聞きなれない熟語だと推察いたしますが、意味は「おもてなし」ということであります。近年、この接遇という技能に対し従事者の意識をより高めるために、資格を有する検定試験制度が発足いたしました。かんぼのホテル事業部本社も、早速この制度を取り上げ、組織の従事者全員に対しこの資格を取るようにと命が下されました。3級というランクから、2級、準1級、1級と4ランクの試験があります。本社からは2級以上のランクが求められました。もちろん、有料でありますので、全員が受験すると費用が発生します。さらに、受験の失敗も当然あるわけですから、テキストの購入、受験料、休業手当等、全員取得までかなりの費用を要しました。

しかしながら、「接遇」というものを取得し実行したならば、後はランニングコストのかからない設備投資と言えます。なおかつ、心の潤滑油となり、お客様に喜ばれます。そして、エコの環境を作り出すと言っても過言ではありません。

前置きはここまでといたしまして、早速「接遇マニュアル」のほうへ入って行きたいと思います。

接遇の基本

1. 笑顔

笑顔は最大の武器であり、商品であります。いつ、どんなときでも笑顔というのは好感を持たれますし、素晴らしい笑顔は人を和ませます。また、生き生きとした目の表情作りも大切です。笑顔をつくるときの口元の筋肉の移動のさせ方なども大事になってきます。目の使い方はとても重要です。「目は心の窓」といいまして、相手にとっても見取られやすいところでございます。目の表情ひとつで、お客さんにもいろいろな捉え方をされてしまいますので、「目」を大事にしてください。笑顔を作る筋肉は、仏頂面の約6倍いると言われておりますので、仏頂面は簡単なのですが、笑顔は鍛えてないと6倍の筋肉を複雑に動かすようですので練習をしておかないといけません。ロータリークラブの皆さんは、よい笑顔の持ち主が多いですが、藤林さんは、特に良い筋肉をお持ちです。藤本さんもそうです。不器用なわたしは、次のページの笑顔のトレーニングを参考にしてください。でも、真心がないと、顔だけつくっても心を入れなければいけません。

2. 身だしなみ

身だしなみは必要なことではございますが、大切なことは清潔感があり華美でないことが重要です。お客様を相手にする職業では、お客様よりも派手な格好は嫌

味になります。頭髪とか服装、顔から手指に到るまで細かいチェックがあります。女性は爪を短く切らなくてははいけませんので、残念ながらネイルファッションが出来ません。結婚指輪もできません。

3. 発声・発音

お客様に心地良く話を聞いていただくためには、正確な発声・発音が必要です。声質を変えることは出来ませんが、声の出し方で聞き取りやすい声にはなりません。基本は、下に4つ書いていますが、明るく、正しく、優しく、美しく話すことが大切です。

4. サービス用語

接遇では特有の言い回しがあります。基本は「心で聴き、心で話せ」ということ、つまり「言葉の使い方は心の使い方」です。正確な言葉で正しく、相手の心に響くように話さいというのが原則です。サービス用語ですが、「サービスの八大用語」というのがあります。

「いらっしゃいませ」「かしこまりました」「少々おまちくださいませ（いただけますか）」「お待たせいたしました」「ありがとうございました」「失礼いたします（いたしました）」「恐れ入ります」「申し訳ございません」です。この言葉に一言付け加えることでお客様とのコミュニケーションが円滑になります。また、ドミソでいうと、ミの音で話すようなイメージです。女性は語尾を少し上げると良いと思います。

5. 言葉遣い

普通言葉とサービス用語の表があります。代表的なものはこのように変換します。御参考にしてください。

6. お辞儀

接客におけるお辞儀の角度には3通りあります。15度の会釈、30度の敬礼、45度の最敬礼です。上体の倒し方と姿勢、お辞儀の動作など書いています。

本当は、もっと沢山のマニュアルがありますが、皆さんと共通のポイントに絞って抜粋してきました。現在、1次産業は激減して、サービス業が増えています。それで、このような検定が出来たと思います。

かんぼの宿は15年前に宇佐市が郵政省に頼みに頼み込んでもらったお嫁さんであります。当時は川部地区には下水道もありませんでしたが、都市構想のもとに大きな下水道も1本引きました。今も下水道の普及はなかなか進んでいませんが、これは、「瀬戸内法」というのがありまして、1日に10t以上の水を使うと

きには瀬戸内海を汚してはいけないということで、汚水を全て処理しています。

この下水処理費用が大変かかります。当初は施設ができたということで喜んでいましたが、頭が痛い問題です。例えば、宇佐市の水道は1 t 145円、下水道175円です。145円で買った水を175円で処理します。つまり、1 tあたり320円に消費税のお金がかかります。月に3000 tの水を使用しますのでそのコストが問題です。また、現在冷暖房は電気ではなくボイラーを使っていますので、冷房、暖房を一緒に使うことができません。切り替えたなら、切り替えたままです。かんぼでは、各部屋にバスタブを設置していません。これは、出来た当初に他の宿泊施設の経営を圧迫してはいけないということで、特定の部屋しか設置していません。否が応でも大浴場に行くこととなりますが、12時ごろに閉まりますので、夜中に入ることが出来なくなっています。

敷地も、20町ありますが、この広い土地を草ぼうぼうにしないように、手入れをしていくことにも必要ですので、本当に手間が必要だと思います。

れている本もありますし、そのようなロータリアンがいらっしゃるようです。

出 席 報 告	出口幸太郎委員長
----------------	----------

第2134回（11月25日）

会 員 総 数	29 名
（内出席免除）	1 名

出 席 数	21 名
（内事前 MU）	2 名

欠 席 数	7 名

出 席 率	75.00%

☐事前MU 河村会員、藤林会員（フラワーロード整備）

☐欠席者 磯永会員、岩井会員、小野田会員
新開会員、砂山会員、中村会員、松永会員

※出席率の更正

◎11月12日の出席率は1名のメイクアップにより75.00%→**78.57%**に更正

☐事後MU 藤本博和会員（フラワーロード整備）

ロータリー情報	佐藤憲三郎会員
----------------	---------

「四つのテスト」の日本語訳について

「四つのテスト」は、ハーバートテイラーが倒産しかけた会社に移って、立て直したときに社員の士気を高めるためにつくられたものということです。4つのテストの中の「みんなに公平か」という言葉は日本語ではちょっとしっくりこないもので、英語ではどうなっているのかということ調べてみました。「Is it Fair to all concerned?」となっています。この言葉はビジネス由来の言葉でありますので、Fairは公平というよりは公正（正しい、悪いことをしない）といったほうが分かりやすいです。また、all concernedという言葉は「みんなに」と訳されていますが、「ビジネス、取引にかかわる全ての人に」という意味になりますので「全ての関係者に公正か?」と訳するのが一番正しいのではないかと思います。同じく、4つめの「みんなのためになるかどうか」も「Will it be BENEFICIAL to all concerned?」となり、この「みんな」も「all concerned」ですから「全ての関係者」と訳するのがよいと思います。このように商取引において、全ての関係者に公正であり、悪いことをしないというような意味合いの部分をロータリークラブに持ち込むときに、少し削ぎ落として標語として普遍的に表現したというところはあると思います。色々調べてみますと、他にもこのように翻訳の問題について触

6クラブ合同チャリティーゴルフコンペ

平成22年11月23日

セントレジャーゴルフクラブ城島高原

優勝 豊後高田クラブ 早瀬重行会員

敢闘賞 宇佐クラブ 津々良会長 でした。

少し肌寒かったですが、みんな元気に親睦を深めていました。

