



こころの中を見つめよう 博愛を広げるために  
2011-2012年度 国際ロータリーのテーマ

尾張旭ロータリークラブ

Weekly

・会長 西尾 輝久  
・幹事 森 和実  
・会報 福岡 健  
・事務局 尾張旭市商工会館 TEL 0561-54-1263 FAX 0561-54-8945  
E-mail : owariasahi@mte.biglobe.ne.jp  
URL : http://www.owariasahi-rc.jp/

本日 第2011回 2012年5月18日(金) No. 1900

本日のプログラム Today's Program

点 鐘

ロータリーソング「我等の生業」

卓話担当者:プログラム委員会

卓話者:独立行政法人 労働者健康福祉機構

事務局長 大友 万 様

演 題:「尾張旭ロータリークラブに期待すること」

前 回 第2010回 2012年5月11日(金) 記 録

- 斉 唱 : 「君が代」・「奉仕の理想」
- ゲスト : (株)レインボーコミュニケーション  
代表取締役 山田 千穂子様
- 来訪者 : 該当者なし
- 出席者 : 会員30名中18名出席 出席率60.00%  
前々回補正出席率は4月20日分 100%



△卓話者 山田千穂子様(左)高島会員(中)、桜井会員(右)



よいと思います。一方道路、高速道路の方は昨年の一律1000円が廃止されて、又新東名高速道路が出来たこともあって、渋滞の場所も少なかったようで車で

お出かけの方は比較的スムーズではなかったかと思えます。後半の連休は東日本は集中豪雨があり大変だったようですが、西日本は全般的に晴れの日が多かったようです。以前より私はこの5月の新緑の頃のドライブが好きで、森や野原の新芽が生えいきいきとした山の新鮮な空気やさわやかな海の空気の中で、車の窓をいっぱいに関自然の気持ちの良い風にあたりながら周りの景色を見ながらゆっくりと運転するのが楽しみの一つです。今年5月2日の夜に出発しその日のうちに有馬温泉まで行き1泊して翌日朝早く出かけ四国の道後温泉まで行きました。この日程だとあまり渋滞にも遭わずに到着することができました、四国では今は廃鉱になった別子銅山、西側の宇和島城などを見学し、そしてゆっくりと道後の温泉に浸かり、もちろん道後温泉本館にも入りました。私はこの温泉が1番好きでPH6、アルカリ性単純温泉で、香り、湯ざわり、泡立ちの良さ、湯上りの爽快さ等、名湯の誉れが高いようです。帰りは5月5日午

## 会長あいさつ 西尾 輝久

皆さんはゴールデンウィークをどのように過ごされたでしょうか。何でも空の便、新幹線は去年の震災時よりも当然ですが混雑し活気があったようで、経済も少しは持ち直してくれれば

### ロータリー親睦活動月間

	5月25日(金)	6月1日(金)	6月8日(金)	6月15日(金)
例会予定	卓話者:伊豆原浩二君 演 題:「社会奉仕活動を振り返って」	卓話者:仲澤 昌容君 演 題:「自己紹介」	卓話者:飯田 幸雄君 演 題:「ロータリーあれこれ」	クラブフォーラム 卓話担当者:例会運営委員会 卓話者:加藤 清久君 演 題:「一年を振り返って」

前9時に道後を出て午後7時に自宅に着きました、10時間かかりました。車の延べ走行距離は1532キロでした。今度は松山城へ登ってみたいと思っております。

## おめでとう

- ・結婚記念日：
  - 5月19日 谷口 伸夫君
- ・誕生日祝福：
  - 5月 1日 飯田 幸雄君ご夫人 澄子様
  - 5月 9日 大竹 薫君
  - 5月27日 谷口 伸夫君



△今月の祝福の方々です。

## 幹事報告

・本日の3分間スピーチ：なし

・5/10 地区米山奨学オリエンテーション  
於 ホテルプラザ 森  
次期米山奨学委員長、  
山田地区米山委員出席



- ・本日の会合：第14回現・次期理事役員会
- ・次回の会合：第3回OFDY現・次期委員会
- ・例会変更のお知らせ：別紙

## ニコボックス

○結婚記念日を祝っていただき 谷口 伸夫君  
○誕生日を祝っていただき

大竹 薫君、谷口 伸夫君

○家内の誕生日を祝っていただき 飯田 幸雄君

○(株)レンボーコミュニケーション 山田千穂子様、  
ようこそいらっしゃいました。卓話をよろしくお願  
いいたします。 西尾 輝久君、森 和実君  
○山田千穂子様ようこそいらっしゃいました。本日の  
卓話を楽しみにしています。

勝屋 弘忠君、加藤 清久君、桜井 雅博君  
高島 昇君、松原 樹君、山田 直樹君

○例会に出たし皆様の顔みたしされど時は想う  
ようにならず 大竹 薫君

○唐井さん、思い出の写真ありがとうございます。

加藤 清久君、古橋 裕志君、山田 直樹君  
○加藤清久様夜間例会下見会では大変お世話に  
なりました。 桜井 雅博君  
○5月9日夜間例会下見会を実施しました。ご  
協力ありがとうございました 山田 直樹君  
○昨日の眼底検査で出血が見つかりショックで少  
々落ち込んでいます。 唐井 仁一君

## 第14回現・次期理事役員会報告

日 時 2012年5月11日(金) 13:40～  
場 所 尾張旭市商工会館 第一会議室  
議 題 1) 夜間例会について

(箕輪親睦活動委員長)

資料にもとづいて説明され、承認される。

2) 次年度委員会構成について

(桜井副幹事)

訂正箇所が指摘され、修正後承認される。

3) 次年度プログラムについて

(桜井副幹事)

訂正箇所が指摘され、継続審議となる。

4) 次年度予算について (桜井副幹事)

訂正箇所が指摘され、継続審議となる。

5) 次年度会員名簿について

(桜井副幹事)

カラー写真を掲載で承認される。

6) 尾張旭RC内規について (森幹事)

修正箇所等の意見が出て、対応後承認さ  
れる

7) 東北ボランティアについて

(桜井プログラム委員長)

桜井プログラム委員長から経過説明が  
あり、継続審議となる。

8) その他について

- ・クールビズを6月から開始とする。
- ・RC財団クレジットカード作成の推進活  
動を実施する。
- ・尾張旭市健康都市推進団体として登録する  
ことで承認される。

## 職業を通じた活動

「職業奉仕」という言葉は耳慣れないと思いま  
すが、ロータリアンたちが一番大切にしていること、  
それが「職業奉仕」です。

ロータリークラブは、企業経営者、専門職とい  
った職業人の集まりです。会員は、それぞれの職業  
を代表してクラブに入会します。したがって、会  
員候補者は、その時点で既にその職業において高い  
見識と業績を積み上げてきていますが、そういった  
人々が集まって切磋琢磨し、さらに職業倫理の向上  
に努める、というのが、ロータリーにおける職業  
奉仕の基本です。

また、自らの企業や専門職に関する知識や技  
術の向上と発展、顧客満足、従業員やその家族に対  
しての責任、社会に対する責任など、例会をはじめ  
とするさまざまな会合ならびに奉仕活動を通して  
互いに学び合い、自らの職業において実践すること、  
これも職業奉仕です。

ーロータリージャパンよりー

# 卓 話

業績を上げる接遇力～お客様・職員満足を生む接遇コミュニケーション～

株式会社レインボーコミュニケーション  
代表取締役 山田 千穂子



【なぜ、今「接遇」なのか？】

生き残る企業・選ばれる続ける企業となるには、企業のブランド力を向上させることが重要です。皆様の企業の商品・サービスをお客様に提供する時、そこには人が介在します。接遇は 人間力です。

「この人と一緒に仕事をしたい」「この人なら信頼できる」とお客さまに思ってもらえ、会社と会社の取引が継続していきます。商品力×販売力(営業力)×接遇力、三位一体の経営なのです。どんなに素晴らしい商品(サービス)であっても、それを提供する人が良い印象をあたえていなければ、掛け算すれば「ゼロ」。だからこそ、会社としての接遇力を向上させていくことが必要なのです。

## 【顧客満足とは】

接遇とは、相手を理解し、思いやりの気持ちを持って、もてなすこと。お客様の立場に立って、お客様のニーズに気づき、暖かい思いやりをもって尽くす。CS(顧客満足)と期待値について、表をご覧ください。

期待	結果	(接遇)	満足度	次の行動
期待 >	結果	期待を下った	不満・憤り	離れてしまう可能性 大 ・不満を他者に伝える
期待 =	結果	規期待通りだった	当たり前	・離れてしまう可能性 あり
期待 <	結果	期待を上回った	満足・感動	・固定化、ファン ・他の人にも勧める

満足かどうかを決めるのは、あくまでも相手。接遇レベルがその企業の良し悪しの決め手になるのです。

## 【お客様から信頼される！心を開く4つの壁】

人は第一印象をずっと覚えていて、後々の関係に影響します。それを初頭効果と言います。だからこそ、最初に良い印象を与えることが大事。人が心を開くとき、4つの壁があります。第1の壁は外見(身だしなみ・表情)、第2の壁 態度、第3の壁 声(大きさ・トーン・スピード等)、第4の壁 言葉そのもの(内容・言葉遣い)です。

## 【経営者の意識が組織の接遇力を高める重要なポイント】

経営者、管理者の皆さんが接遇実践の見本を示すこと。私は、研修を実施時に経営者・管理者の方も一緒に参加していただきます。なぜなら、

経営者自らが変わろうという意識を持って取り組むことで組織が変わるからです。接遇は会社として、企業としてお客様に対するあり方であり、会社のビジョンそのものです。だからこそトップがその先頭に立って実践していく、その姿を職員は見ているのです。また、接遇力パフォーマンスは、職員のモチベーションに大きく左右されます。何故、それが必要なのか、それが会社にどう影響するかを知り、お客様に喜ばれること、それこそが働くモチベーションになってこなければ、単なる接客にとどまり、お客様のニーズを読み取る「接遇」にならないからです。接遇力を高めることは日常生活で自分自身を高めていくことであることに気づかせて初めて、やる気を持って実践して行けます。

組織内のコミュニケーション、しっかりと取れていますか？内部顧客と外部顧客です。まず、自分を取りまく一番身近な社会は家族。そして社員。自分が所属する組織に満足していなければ、お客様に十分なサービスは提供できません。相手の良い所に気づくこと、気付いたら、言葉や態度に表わすこと。気遣う言葉や感謝の言葉で信頼が深まるのです。「4つのテスト 好意と友情を深める」ですね。ちょっと皆さんにワークを行っていただきましょう。「自分が言われて嬉しい言葉」

2分間で出来るだけたくさん書いてみてください。はい、スタート。1番たくさん書けた方(山田直樹さん)に拙著プレゼントします。皆さん、拍手お願いします。ニコボックス、素晴らしいですよ。職場でも言葉で伝えることが照れくさければ、「サンキューカード」等システム化していけば良いでしょう。これからも照れずに伝えていってくださいね。

経営者の大きな役割は、社員が能力を発揮しやすい環境を作ること、能力を発揮させるための土台作りにあります。笑顔が飛び交う職場は、職員がいきいき働けて生産性も高まります。接遇力を高めて、組織力を高めていってください。

レインボーは人と人の虹の架け橋。皆様が一人でも多くのお客さまと架け橋を築けるお役に立てれば私も嬉しく存じます。本日はありがとうございました。

# ロータリー・ソング

日本のロータリアンの多くは、クラブの例会へ出かけ、そこで「いつものように」ロータリー・ソングを皆で歌っていることでしょう。このロータリー・ソングについてご紹介します。





△「手に手つないで」は外国のロータリアンにも好評  
(2005年国際協議会にて)

## 初めてのコーラス

産声を上げたばかり、1905年のロータリークラブの、ある秋の日の夜の例会について『奉仕の一世紀 国際ロータリー物語』（P30）には、以下のように記されています。

「1905年のある秋の夜、例会で一時的な静寂が訪れた。会話のざわめきが突然止んだ。警告もなく、ハリー・ラグルスが自ら立ち上がって「おい、みんな、歌おう！」と当時流行っていた歌を何曲か音頭を取って歌った。以来、例会での合唱は、ロータリーの伝統となった」

これが、ロータリーの例会で歌を歌った最初のシーンです。しかし、このとき歌われたのは、いわゆるロータリー・ソングではなく、当時の流行歌でした。

## いつもコーラス

さて、ロータリー誕生後2年目には、ささいな意見の相違がだんだん大きくなり、シカゴクラブ内が割れ、出席率も低下するという事態が起こったようです。

そこで、当時シカゴRCの幹事であったウィル R. ネッフ医師が、ハリー・ラグルスと協議しました。「これがもう1か月も続けば、クラブは解散してしまうだろう」とネッフは悲しそうにハリーに言い、続けて「私は、君が毎週立ち上がって楽しく歌うことにしたらどうか、と思う」と言った、というような記録が残っている。

その結果、ハリーの指揮による歌声が、毎回クラブの例会で響くようになり、いつのまにかクラブの中の雰囲気は改善され、シカゴRCは解散の危機を脱していたそうです。歌が、人々の心を結んだのです。

その後、ハリーの指揮は恒例のものとなりました。再び『奉仕の一世紀 国際ロータリー物語』（P30）から引用します。

「今日でも、シカゴ・ロータリー・クラブの古参会員から話しを聞くことができる。会長が開会の辞を述べると、チャーマン・ホテルの大広間が真っ暗になる。すると暗闇を突き抜けて1本のスポットライトが西側バルコニーの痩せた男に当たる。部屋中が期待に息を呑む中で、ハリー・ラグルスが両手を上げて叫ぶ：「さあ、みんな、歌おう！」そして皆が歌い出すのだ、と。ハリーは所属クラブでも、全米の地区大会でも、

国際大会でも歌の音頭を取った。しかし、1959年10月23日、卓話者として招かれたカリフォルニア州カシードラル・シティ・ロータリー・クラブの例会に向かう途中で心臓発作を起こし、54年間にわたりロータリーに歌と太陽をもたらしたその声をもはや聞くことはできなくなった」

## 日本では

日本最初のロータリークラブは、1920年創立の東京ロータリークラブですが、初めころは「ロータリー・ソング」として英語のまま歌っていたそうです。

当初はアメリカ人会員 E. D. バートンが会員に歌を歌わせようとして指導したものの、皆「児戯に類する……」としてあまり乗り気でなかったようです。彼は、日本におけるソングリーダーの草分け的存在でしたが、その努力は1926年ころになってようやく認められ、1927年のインターシティ・ミーティングのときには、会議中にも会議後の観光バスの中でも、会員の家族が中心となってロータリー・ソングが歌われ、会員もやっと、歌うことが親睦の源であると理解した、と東京RCの記録にあります。家族は、日本のロータリーに歌うことを推し進める大きな力となりました。

やがて、日本語によるロータリー・ソングを求める声が高まり、「奉仕の理想」や「我等の生業」が1935（昭和10）年、京都における地区大会において、日本語ロータリー・ソング入選作として発表されました。戦争中は、「君が代」の斉唱が始まりました。1949年、日本は国際ロータリーに復帰しますが、1951年にロータリー・ソングが募集され、「手に手つないで」がつくられました。これは、1952（昭和27）年7月から、日本のロータリーが2つの地区に分かれるという事態に当たり、これからも友情を確かめ合い、手に手つないでいこう、と誓い合った歌です。「それでこそロータリー」も古く、1953年に誕生しています。

こうして、ロータリーの例会では歌を歌うことが習慣となり、この習慣はアメリカの多くのクラブに波及し、今日では、オーストラリア、日本、ナイジェリア、ニュージーランド、カナダなどのさまざまな国のロータリー例会におけるポピュラーな親睦行事となっています。

国際協議会でも、毎朝、本会議が始まる前に各国で親しまれている歌を皆で歌います。しかし、ヨーロッパ、南米、アジアのロータリークラブの例会でロータリー・ソングが歌われることはあまりないようです。

歌い方もいろいろで、例会の初めに国歌を歌うクラブもあれば、童謡を必ず歌うところもみられます。

皆さまのクラブではいかがですか？ クラブ独自の歌を作り、歌っているところもあります。

ーロータリージャパンよりー