

RI会長:カルヤン・バネルジー/ガバナー:立原 雅夫

会長: 武田 和則 / 幹事:石渡 健司

クラブ会報委員会:

委員長:境野 登章

副委員長:永島 健雄

: 例会日:木曜日

: 午後 12:30開会

: 会場:ベルヴィアイトピア



「こころの中を見つめよう
博愛を広げるために」

第2248回 第三十八回例会 (2012年 4月19日)

- ☆ 点鐘
- ☆ ロータリーソング斉唱 それこそロータリー
- ☆ 四つのテスト唱和
- ☆ 来訪者紹介 湯本茂作会長代行
- ☆ 財団の表彰
- ☆ 会長報告 湯本茂作会長代行
- ☆ 幹事報告 石渡健司幹事
- ☆ 卓話者紹介 のぼりの城バックアップ委員会 岡田則之委員長
- ☆ 本日の卓話 のぼりの城委員会 井上会員
- ☆ 出席奨励委員会 野ロー信委員長
- ☆ スマイルボックス委員会 野ロー信委員長
- ☆ 点鐘 湯本茂作会長代行

★ 点鐘

★ 来訪者紹介

★ 会長報告

湯本茂作会長代行

湯本会長代行 LANAさん

オーストラリアより来られたLANAさんです。
LANAさん、スピーチをお願い致します。



こんにちは。私は女性の自立を支援するために、日々頑張っています。父と祖父は、中国で生まれました。私には2歳の娘がいます。17年前には、仙台で英語の教師をしていました。毎日新しい言葉を勉強しています。イケメン。チャンポン。強面などは、最近覚えた言葉です。昨日は丸1日鈴木さん(ガバナー補佐)と一緒に。とても楽しい方でした。どうぞ、宜しくお願い致します。

★ 財団の表彰 財団寄付者ポールハリスフェロー

石渡健司幹事



皆さんこんにちは。武田会長様は明日(4月20日)入院になるそうです。手術日は4月23日で、約3時間位で終わるそうです。1日も早い退院をお祈り申し上げます。今日は、先程ご紹介させて頂きました国際ロータリー第9630地区「ロータリーインターナショナル」の9630地区ですが、48のロータリークラブがあり1,270人のメンバーが遠隔地でコミュニティー活動をしています。この地区は、埼玉県の約80倍の大きさが有ります。9630地区は30万平方キロメートルで、端から端まで車で走ると14時間かかります。地区の全周は約3,114キロメートルです。ギシュカリアニー ラーナさんはそう言ったところよりおいで頂いております。彼女には、一昨日昨日と色々とお世話させて頂きました。石渡幹事様・古沢会長エレクト様・境野次年度幹事予定者様・井上会員様から、お話を伺いたいと思います。その前に私から、4月17日に吹上ロータリークラブの例会に出席させて頂いた様子のお話をさせて頂きます。今回GSE受け入れメンバーさんは、団長のグレイクさん(男性)を含め4名の女性とで合計5名です。3月15日に日本に参りまして、2570地区の第1グループから1週間位で順次お世話になってきたそうです。あちこちの職場見学や、お寿司屋さんに行ったりカラオケボックスに行ったりと、楽しい日々を過ごして来ているご様子です。第5グループが最後です。他4名のメンバーは、それぞれの熊谷ロータリークラブでお世話になっております。
～会長報告次のページ左へ続く～

～会長報告 前のページより続き～

この21日に帰国の予定です。皆さん、日本語がお上手でお話も幅広くとても楽しいです。色々な言葉に興味をお持ちで、羨ましい限りです。それでは石渡幹事さんから、順次お話をお願い致します。この後は、井上会員により「おもてなしの心」と題しましての、卓話をお願いして御座います。宜しくお願い致します。御静聴有難うございました。

※バナー交換



★ 幹事報告

石渡 健司 幹事



4月17日より、第2570地区から要請がありましたGSEグループの受入れを行田ロータリークラブで行っております。GSE5人のメンバーの中で、我がクラブではLANAさんをお迎えしています。今回のプログラムは、自分の関連した職業研修を主に行っています。17日には行田市長表敬訪問とハローワーク訪問。そして18日は政府機関NGO支援のNPO団体の研修と、忙しいスケジュールをこなしています。でも今週で全てのスケジュールが終わり、無事帰国の途に着きます。是非行田を楽しんで行かれる事を、望みます。またインターネットを使った、行田ロータリークラブフェイスブックにLANAさんを登録しましたので、いつでも話す事が出来ます。会員の皆様、ぜひご利用下さい。昨年度行われました学生の職業訓練体験の要請が、羽生実業高校から来ています。どうか今年度より多くのご参加企業を募集します。宜しくお願いします。次回例会は4月26日(木曜日)、アイトピアにて会長エレクトである古沢会員の地区協議会の報告例会になります。是非ご参加の程、宜しくお願いします。以上で幹事報告を終わります。

※古沢勇治会員

昨日、食事会に参加させて頂きました。彼女はとても明るい方です。日本語が上手く、お酒のお好きな方です。年齢を聞いてみたら、私の娘と同じ年齢のようです。可愛い娘が出来たような感じですよ。



※境野登章会員

昨日は朝から夜までラナさんとご一緒させて頂く予定でしたが、様々な経緯により私は夕方から合流させて頂く事になりました。ラナさんは日本語がとても上手く、幹事が「俺より日本語が上手い」と仰っていましたが、そんな冗談が出てくるのも納得できる程、日本語がお上手な方です。そしてとても社交的な方で、日本人はシャイな国民性なんだと改めて感じた次第です。ラナさんは絶えずタブレットPCを持ち歩いているようで、昨晩は様々な写真を見せて頂きました。そんな矢先に、ご主人からタブレットPCにスカイプを通して電話が入ったりと、なかなかアットホームな部分もみえてとても微笑ましく感じました。間もなく帰られるようですが、道中はお気を付けてお帰りになって頂けたらと思います。

※井上真弓会員

沢山の言葉を覚えようと言う意識がすごいです。手帳には、ひらがな・漢字等、たくさん書かれていました。彼女のとても明るい表情に、これが私たちと気持ちが通じ合う瞬間かとも思いました。ラナさん、フェイスブックを通して、どうぞ宜しくお願いします。



※石渡幹事

フェイスブックに行田ロータリークラブの枠があります。ラナさんもフェイスブックもやっています。フェイスブックを通せば、毎日でもラナさんと連絡が取れます。フェイスブック、皆さんもぜひ宜しくお願い致します。



★卓話者紹介

のぼうの城バックアップ委員会 岡田則之委員長

映画(のぼうの城)は今秋公開予定となっていますが、今年は行政からの何の依頼もありません。今日の卓話例会では、(のぼうの城)公開後に行田市としては何をしたら良いか？を考えて頂けたらと思います。



★本日の卓話

「おもてなしの心」のぼうの城委員会 井上会員

皆様、こんにちは。行田ロータリークラブ入会1年と2ヶ月を過ぎました、よちよち会員の井上でございます。本日は、のぼうの城バックアップ委員会からのご依頼がありまして、【感動あるおもてなしの心】というタイトルでお話をさせていただきます。このお話させていただくのは2回目でございます、2月14日行田市教育文化センター“みらい”で講演をさせていただいたものですが、本日は少々行田ロータリーバージョンにアレンジしておりますが本日もさらに妙な汗をかきながらお話させていただきたいと思っております。さて、ロータリークラブの会員の方は経営者の方々に、常日頃から“挨拶”や“表情”が対面する相手にどのような印象を与えるかがよくお分かりになっていらっしゃると思います。にこやかな表情で大きな声で挨拶をしたら、する側もされる側も気持ちが良いということは既にお分かりになっていらっしゃると思います。～卓話 右上へ～

～卓話 左ページより続き～

小さな子供は大きな声で「こんにちは」と満面の笑みで手を振りますが、多くの大人はそれがなかなか出来ないのです。それは何故でしょうか？簡単に言えば、照れくさいのです。私の会社では、接客マナー研修・コミュニケーション研修・職業訓練などの業務を行っていますが、「こんにちは」と挨拶できる人の少ないことに驚かされます。これ自体は訓練でどうにでもなることです。毎日心がけて微笑みを作る、心がけてはっきり大きな声で挨拶をする、繰り返すことで癖になっていきます。特に若い学生さんや新入社員さんは、そのような訓練など癖づけをすることが、第一関門となって参ります。それでは笑顔で大きな声で挨拶をすればそれで良いのでしょうか。想像すると、少々機械的に感じますね。マニュアル化された接客法にそれを見ることが出来ます。学生アルバイトでも身に付けられるよう、働くための身支度・言葉遣い・表情などマニュアル化しているファストフード店・チェーン店などが、多く見受けられます。ハンバーガーのファストフード店、私も高校生の時に本厚木駅前店でアルバイトをしましたが、接客のせの字もわからない学生でも1冊のマニュアルを渡されてビデオを見せられて勉強しました。東京の店でも行田の店でも同じレベルのサービスが受けられるものとして、私たちはそのようなお店に入った際は当たり前前のサービスを当たり前前に受けてそれで納得できるのです。ほとんどの場合そこにあまり嫌な思いもせず、かと言って感動があるわけでもないのです。本日のタイトルである“感動”とはどういうことなのかを考えると、このマニュアル化した接客法ではない接客の中にも“感動”があると考えられるのです。【もてなし】という言葉は、「モノを持って成しとげる」という意味を持つそうです。それでは、【モノ】とは何でしょう。答えは「商品と接客力」のことです。先ほどの一例の中にあつたように、画一的サービスを得意とする店や大型店などがなかなか対応できない部分であり、それが出来るのがこの行田市に数ある小さな店だったり専門店だったりするのです。この強みは、素晴らしい可能性がありますよ。何より商品知識、サービス知識、お店の歴史、業界の歴史、それにお客様一人一人への温かい言葉かけ、これがこの行田市と周辺地域に根ざした強みではないでしょうか。お話は前後いたしますが、私は、実は出身が神奈川県大和市というところですが、ご縁があつて現在は行田市に住んでおりますが、行田市を中心にしてお仕事もさせていただいております。行田に長く代々住まわれている方々や、古くからお仕事をされている方々にしてみたら、よそ者に行田の何がわかるのか～と疑問に思うかもしれません。こんな言葉をお聞きになったことはありませんか？『町を良くするのは、若者、ばか者、よそ者』…そう、私はその“よそ者”なのです。これは行田市民大学プレ講座に参加した際に講師の先生がおっしゃった言葉です。ご存じの方も多と思います。10年ほど前に越してきた時、中心部に近い場所に水城公園という美しい景色が見られ、歩いていると“こんにちは”と声をかけて下さる人、それに博物館を訪れると親切に説明して下さる年輩の方がいらしたり、忍城の小さくても堂々たる存在、私は一度でこの土地を好きになったのを思い出します。～卓話 次のページ左へ続く～

～卓話 前のページより続き～

笑顔で声をかけてくださることは、知らない土地に来た者にとって大きな安心感とともにその土地を好きになる理由となるのです。転居してきた時は100%観光客気分、市内のあらゆる場所を見て歩きました。10年経つ現在でも私自身は半分が行田市民で半分が観光客の気分が残っています。この“観光客”という視点が“よそ者”の身についているのです。ですからどこにどのようなお店があってどのようなサービスがあるなど常に新しい情報を得るように心がけています。最近市内では、忍城を舞台とした小説“のぼうの城”などで一気に有名になった行田市を、観光客がたくさん訪れるようになりました。こちらが笑顔で声をかけることで安心していただけるのでしょう。色々な質問をいただくこともあります。そのような時は、私たちももっと行田のことを知らないといけないな一と思うのです。お声をかける時は何といっても行田市民代表になってしまうのですから、新しい情報をお伝えできたら喜んでいただけるのではないのでしょうか。おもてなしというのは、相手が何を求めているか、不足していることは何かということをごち側がおもんばかって、その不足分を埋めてさしあげることかと思えます。観光客がガイドブックに書かれている情報の不足部分やそれ以上の情報がほしい時に、地元の人に声をかけることでしょう。その時に私たち地元の間が持つ情報が古いようでは感動どころか、がっかりさせてしまうことでしょう。市役所の交差点あたりで“足袋とくらしの博物館に行きたいのですが…”と言われたら、“ここをまっすぐコンビニまで歩いて、ちょうどコンビニの裏あたりですよ。3時ぐらいには終わってしまうので早めにいらっしゃってゆっくり見学するといいですよ。”“行田のおみやげも買えますよ”その場所がどんな場所か、体験など楽しいイベントがあるのか、どのぐらいの時間があれば見学できるか、食事ができるのかどうか、お買い物ができるかどうか、トイレはあるのか…など初めての方々は聞きたいことがたくさんあると思います。期待以上の情報を差し上げることになり、お尋ねになった方には感動として伝えることでしょう。感動あるおもてなしというのは、すでにお持ちの情報にプラスして新しい情報を差し上げる、それも、笑顔と共に…です。 さて、お話しはがらっと変わりますが、私、先日、お隣熊谷市の小さなレストランで友人とともにランチをいただきました。ずっと行きたいと思っていたレストランだったので、出てくるお料理を次々と写真に撮りました。友人もわかりです。私も友人もそれぞれインターネット上にブログを持っています。ネット上の公開日記のようなものですね。写真を撮って、後でゆっくりそのレストランの情報を友達に知らせようと考えていたわけ。その様子をレストランのオーナーさんが見ていて、“お味はいかがですか？よろしければブログなどでPRお願いしますね。”と声をかけてくださり、少々お料理の説明などもしてくださいました。笑顔も説明もおしつけがましくなく、とても感じが良かったのです。それで写真と共にオーナーさんからいただいた情報と自分の感想をブログに書いてみたのです。すると私のブログを読んだ友人知人、はたまたこのお店をネット検索した知らない人にも、私のブログを通してこのお店の情報が伝わることとなります。

～卓話 右上へ～

～卓話 左ページより続き～

行田にいらっしゃるお客様が“素敵なお店、素敵なお人に出会えた”と満足のある一日だとしたら、たとえその人が一度だけの訪問者だったとしても、埼玉には行田という素敵なお店があって、そこにはこんな美味しいものがある、素晴らしい歴史があって、何よりも行田の人たちの笑顔が素敵だったよ…とお友達などにお伝えしていただけるかもしれません。パソコンが得意な方ですと、写真を撮ったらすぐにその場で自分のブログに写真とともに、今こんな場所にいるんだよ、とインターネット上に掲載することでしょう。今話題のFacebookでは“行田なう！”というような書き込みで行田市内の景色やゼリーフライの写真などとともに、こんな素敵なお店で、こんな優しいおばちゃんのお顔に出会ったよというようなコメントを掲載してくれることでしょう。私もおもしろい経験をしたことがあります。空が青くて良い写真が撮れそうな時に大好きな忍城の写真を携帯で撮りに行きました。Facebookでわが町の忍城の美しい写真を載せたくてです。そして埼玉の行田にはこんな美しいお城があると、写真とともに紹介したことがありました。すると全く知らないイギリスの方からコメントをいただいたのです。東京のとりの埼玉の北にある行田の小さなお城のことを少し紹介し、いつかいらしてくださいねとコメントを返しました。それが叶うかどうかはわかりませんが、こんな事でもとても嬉しく、ネットの上でも行田の市民代表になってPRができたことがちょっと嬉しかったのを思い出します。このような新しい形のクチコミが新しいお客様を迎える起爆剤にもなるような気がします。現在では良い情報も悪い情報もその場ですぐに広まり、その情報はグローバルに一人歩きしてしまいます。昔なら“人の噂も七十五日”と言いましたが、現在はインターネット上に情報があふれ、探そうと思えばいくらでも過去のことまでもすべてが探せ、何年も何十年も残ってしまうものです。良い情報がずっと残るのは良いことですが、そればかりではないという怖さも忘れてはいけません。怖い…とってしまうのですが、それなら逆手にとってこのクチコミを大いに利用しようではありませんか。ロータリークラブの皆様はこの町を基点に会社経営をなさっています。この町が魅力的な町になり、人々が住んでいて楽しい、幸せだと思える場所になれば、自ずと外からも人が遊びに来たり移り住んでくることでしょう。それによって私たちの仕事が活性化し、行田市もその周辺地域もさらに活性化していくはず。このような流れを考えますと、経営をする方々が町の活性化のリーダーシップをとっていかれることが望ましいのではないかと思います。大変な時代ではございますが、歴史は約70年ごとに繰り返されると言われています。かの第二次世界大戦勃発、終戦、戦後復興から高度経済成長へ急速に成長したこの国が、バブル崩壊とリーマンショック後の低迷、そして東日本大震災、今まさにそこからの復興という時代に入っています。経営者の方々の長期目標と志をこの町にぜひ反映していただきたいと思うばかりです。本日は短い時間でしたが、行田市の一市民として、ロータリークラブ一会員として、感動あるおもてなしの心というものを、そして町の発展の新しい形について、皆様とともに考える時間とさせていただきます。ご清聴、ありがとうございました。

★出席奨励委員会 野口一信委員長

★スマイルボックス委員会 野口一信委員長

| | | |
|----|-------------|-----|
| T | ・正会員数 | 56名 |
| A | ・85年規定承認者 | 11名 |
| A | ・理事会欠席承認者 | 0名 |
| P | ・本日の出席者 | 29名 |
| B | ・各承認者の例会出席者 | 5名 |
| MU | ・本日のメーキャップ者 | 6名 |
| | 本日の出席率 | 70% |

ニコニコ報告

| | |
|--------|--|
| 湯本会長代行 | ラーナさん行田ロータリークラブへようこそ。井上会員、本日卓話ありがとうございます。 |
| 石渡幹事 | 井上さん、卓話ご苦勞様です。LANAさんようこそおいで下さいました。 |
| 持田会員 | 第9回行田市空手道大会がアリーナにて開催されました。武道と礼儀を感じた一日でした。 |
| 山本会員 | 石原都知事、日本のために今後も頑張ってください。お願いします。井上様、ありがとうございます。 |
| 永島会員 | おかげさまで市民大学卒業2期生が、行田史誌の原点である森尾津一氏寄贈4,000ページ解明してくれるグループが行田より認められました。 |
| 坂本会員 | 井上さんのお話楽しみにしています。 |
| 福島会員 | 井上さん、卓話ありがとうございます。楽しみにしております。 |

| | |
|---------------------------------|--|
| 島崎会員 | 井上さん、卓話ありがとうございます。 |
| 宮内会員 | 井上会員、卓話楽しみにしています。 |
| 清水義夫会員 | 問屋町祭りお出かけ下さい。 |
| 清水治雄会員 | 井上会員、本日は卓話ご苦勞様です。 |
| 大野会員 | 井上さん、卓話ありがとうございます。楽しみにしております。 |
| 古沢会員 | 井上会員、卓話ありがとうございます。参考に致します。 |
| 小山会員 | 井上会員、卓話ありがとうございます。 |
| 岡田会員 | 本日、例会ご出席ありがとうございます。また井上会員、ありがとうございます。 |
| 小林会員 | 樹木が芽吹き、タラの芽、コシアブラ等などの料理が楽しみです。皆様も食してみてください。井上様、卓話ありがとうございます。 |
| 小椋会員 | すみません。早退いたします。 |
| 井上会員 | 本日は、つたない卓話をお聞き下さいましてありがとうございました。 |
| 富田会員 | 本日早退いたします。 |
| 野口会員 | 井上会員、卓話ありがとうございます。ラーナさんようこそ行田へ。 |
| 以下同文 | 橋本会員、小池会員、渡辺会員、鈴木克枝会員、武笠会員、鴨田会員、坂田会員、境野会員 |
| 本日のニコニコは30,000円でした。ありがとうございました。 | |

★点鐘 湯本茂作会長代行