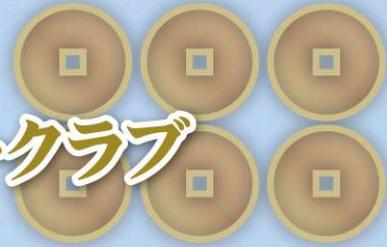




2018-19年度
国際ロータリー会長
バリー・ラシン

第2600地区ガバナー 伊藤 雅基

国際ロータリー第2600地区
上田六文銭ロータリークラブ
Rokumonsen Rotary Club



【事務局】

〒386-0025 長野県上田市天神4-24-1
上田東急REIホテル 3F
TEL 0268-25-6000 FAX 0268-25-6002
http://www6.ueda.ne.jp/~ueda6rc/

《例会日》毎週火曜日 12:30~13:30
《例会場》上田東急REIホテル 2F
《創立》1997年2月18日

●会長 水野 泰雄 ●幹事 小嶋 修一 ●会報委員長 柄澤 堯 ●副委員長 大久保昌宏 ●委員 西澤 文登/渡邊 章貴

例会日誌

- 司 会 松澤 一志君
- 開会点鐘 水野 泰雄君
- 斉 唱 『国歌斉唱』『奉仕の理想』
- 慶祝
 - 誕生日祝 飯島 俊勝君(3日)
 - 宮原 宏一君(21日)
 - 結婚記念祝
 - 清水 一典君(1日)
 - 飯島 俊勝君(3日)
 - 合原 亮一君(3日)
 - 杉山 裕君(5日)
 - 生川 秀樹君(10日)

□委員会報告

・広報情報委員長 山崎芳雄君
『ロータリーの友紹介』



□プログラム 『上田六文銭 RC の歌』について
プログラム委員長 中澤 信敏君

会長挨拶



水野 泰雄君

水無月が始まりました。早いもので、大変だった
会長挨拶も残すところあと3回です。

今年度のクラブテーマは「おもてなしから始まるク
ラブ活動」でした。今日はその「おもてなし」を考
えてみます。

ご存知のことと思うが、古くからの日本人の細や
かな心づかいを表現した言葉だ。2013年、東京オリ
ンピック・パラリンピック招致の際に行われたプレ
ゼンで飛び出した「お・も・て・な・し」というフ
レーズは、約6年経った今でも記憶に新しい。
本来「おもてなし」とは対価を求めず、相手を喜ば
せる言動・行動であるはずですが、最近では日本を
代表するサービスの一つとして、ビジネスのアピー
ルに用いられることが増えた印象はないでしょう
か？また、外国人観光客も期待しているであろう

「おもてなし」について、東京オリンピックが間近
に迫る中、もう一度考えてみたいと思います。

「おもてなし」という言葉はずっと昔から存在して
いたはずですが、最近になって耳にする機会が増え
たように思います。そのきっかけになったのは、

「2013年のプレゼン」から「2013年の流行語大賞を
獲得し、日本人の多くが『おもてなし』を再認識し
たのはいうまでもありませんが、実際、主要メデイ
アで『おもてなし』という言葉がどれほど取り上げ
られたかを調べてみると、2013年秋に一気に跳ね上
がり今は若干落ち着いてきたもののプレゼン以前よ
りも3倍くらいにはなっています。

元々ビジネスとおもてなしの間には距離があったはずですが、世間だけでなくビジネス界にも『おもてなし』が浸透し『おもてなし』が一部のサービス業に限らず日本企業に共通する強みだという拡大解釈がなされました。以降は、自社サービスや製品に込めた『顧客志向』の姿勢をアピールする常套句として『おもてなし』が都合よく使われているような気がします。ビジネスは利益を追求するのが目的のひとつであり、対価を求めないおもてなしとは相いれない関係にも思えますが、どうでしょう？

『おもてなし』とは本来、もてなす側が自分のおもてなし行為を客人に気づいてもらおうとは思っていない、むしろ『気づかれなくらい、さりげない方が美しい』と考えるものでした。気づかれるということは、『世話になっているんだなあ』とお客様に心理的負担をかけてしまう野暮なもてなしになりますからサービスが一通り終わった後で、お客様が『居心地がよかったのは、きっと色々な配慮をしてくれたおかげだろう』と思えるのが洗練されたおもてなしですが、そうした意味での『おもてなし』を志向する企業は稀少ですし、現在、多くの企業が『おもてなし』と呼んでいることは欧米流の『ホスピタリティ』に近いと思います。

海外のホテルやレストランでは、日本では当たり前とされる部屋をきれいに掃除した、明るく笑顔で料理を運んだといったことでも「これくらいやったからチップをくれ」と暗に見返りを求めることが珍しくありません。それが「ホスピタリティ」とするならば、多くの企業がやっているおもてなしも例外ではないということだと思います。

「おもてなし」と「一般的なサービス」は違うとはいえ、完全にビジネスとおもてなしが結びつかないわけではないし、それを知るためには「おもてなしの定義」も重要になってきます。

「おもてなしはかなり特殊なサービスで、一般的なサービスとおもてなしでは『お客様と従業員の接点があること』や『無形のサービスが提供されること』については共通していますが、おもてなしの場合は、『このタイミングでこんな会話をします』と事前にサービス内容を詳細に決めて、お客様に伝えることはありません。お客様の状況や反応を見ながらサービス内容が決まる特徴を持っているのです。また一般的なサービスは、やると決めたら全てのお客様にも同じことをしますが、おもてなしは一人ひとりを特別な存在ととらえ個別に対応していきます。つまり、おもてなしはその場の状況や、相手が誰か次第でサービス内容が変わる、非定型なサービスなのです。それを理解せず、居酒屋やコンビニのような定型的なサービスが中心となる現場でも『おもてなし』をアピールしてしまうことで、現場の負担増や無茶な要求をするお客様などにつながっているのではないのでしょうか。それと「もうひとつ一般的なサービスとおもてなしの間に違いがあり、一般の顧客対応はお客様の口から発せられた要望に応えるのが重要ですが、おもてなしは『あのお客様にはこれをしてあげたい』と、もてなす側が自発的に考え、自ら動く行為なのです。」

「おもてなし型」のサービスを提供する職業には、旅館やホテル、料亭などが挙げられます。「旅館や料亭などでは、それぞれのお客様に個別に対応し、困っていると求められる前に察して期待を超えていく、本当の意味でのおもてなしは明確に魅力となります」

「ビジネスとおもてなし」の今後は、「自社のサービスにおもてなしまでは必要ないと気づいている経営者は多いものの『いまさら否定するわけにもいかない』と悩んでいるのが現状だと思いますし、人手不足でさらに現場の負担が増えることや増加する外国人従業員に「おもてなし」を理解させて実践させ

会報

第1024回例会 2019年6月4日

るのが難しいことなども相まって、「2020年に東京オリンピック・パラリンピックが終わるころには、ビジネスとおもてなしの結びつきが弱まるのでは」かも知れません。企業経営者でもある自分たちのサービスがどの位置づけに該当するのか、また将来的なことなども鑑みて、今期の反省も込めてロータリークラブ活動も今一度考え直してみましよう。

いるクリムト展に行っていました。残念ながら私の好きな「接吻」(以前斉藤さんのお店に飾ってあった絵)はありませんでした。

飯島伴典君

6月10日上田市議会6月定例会初日です。ご注目ください。

中澤信敏君

クラブソングみんなで歌いましょう。

西澤文登君

今日、クラブソングについて語る時間を与えていただきました。ありがとうございます。

幹事報告



小嶋 修一君

- 1. 米山奨学会より
 - ・4月の寄付金傾向
- 2. 地区事務所より
 - ・R財団寄付金明細表

恵送

小諸 RC 様・小諸浅間 RC 様・・会報
全会員配布物

- 1. 当クラブ会報 第1023号
- 2. 会長より 今週のことば
- 3. ロータリーの友 6月号

- 肥田野秀知君 笠原 一洋君 小嶋 修一君
- 北村 久文君 松澤 一志君 宮原 宏一君
- 斉藤恵理子君 山崎 芳雄君

プログラム

クラブソング『上田六文銭 RC の歌』を歌おう
プログラム委員長 中澤 信敏君



出席・ニコニコBOX報告



清水 一典君

	ベース	欠席	メイク	出席率
本日	21	3	0	85.71%
前々回	24	3	1	91.67%

水野泰雄君 6月最初の例会です。残すところ～3回～皆様よろしくお願ひします。

清水一典君 もう6月ですね。今年も半年終わってしまいました。早すぎます。

柄澤 堯君 衣替え、暑くなりました。

吉田 穰君 今日も暑いです！

合原亮一君 田植えが終わり、ほっと一息です。

生川秀樹君 週末に東京都美術館で開催されて

クラブソング『上田六文銭 RC の歌』は創立10周年記念事業として作られました。毎月第3例会時に1番だけを歌っておりますが、5番まであります。作詞を担当した西澤文登君にクラブソングのコンセプトを説明いただき、1番から5番まで通して全員で歌いました。



クラブテーマ「おもてなしから始まるクラブ活動」

～クラブソングのコンセプト～

西澤 文登君

上田は旧市民憲章に謳われているように自然と歴史が調和した住みよいまちです。1番はその自然のすばらしさ、2番は歴史、3番には産業、4番は文化と教育、5番にはクラブの雰囲気を取り込みました、太郎山の逆さ霧は珍しい自然現象です。千曲川は上田の自然の象徴です。近世上田の歴史は真田なくしては語れません。産業は蚕糸業を中心に発展しました。自由画教育の山本鼎、上田から全国に広がっていった上田自由大学は当地が誇れるものです。クラブの歌というより上田の讃歌のようになってしまいました。こういうすばらしい所にわがクラブはあるのだということです。

メロディーは明るく軽快にということに配慮したアップテンポの曲調です。歌っていると気分も明るくなります。

まゆクラフト展

笠原工業(株)敷地内 重要文化財 常田館製紙場にてまゆクラフト作品展が開催されました。

まゆクラフトの作品は駒ヶ根シルクミュージアムが12年前から公募。上田市内で今年初めて受賞作品など67点を巡回展示されました。

どの作品も力作揃いの素晴らしいものでした。また、5階の繭倉庫も併せて見学でき、パンフレットもいただきました。

