



OSAKA JAPAN

..... 国際ロータリー第2660地区 ■吹田江坂ロータリークラブ.....

SUITA ESAKA ROTARY CLUB

CLUB WEEKLY BULLETIN

創立年月日 / 1990.2.27
事務所 / 〒564-0063 吹田市江坂町1丁目23番101号(大同生命江坂ビル12F)
TEL06(6821)0222 FAX06(6821)0206 E-mail:esaka-rc@lake.ocn.ne.jp

例会場 / 新大阪江坂 東急イン・3F 〒564-0051 吹田市豊津町9番6号 TEL06(6338)0109 例会日 / 毎週火曜日 12:30~13:30
会長:水谷善博 幹事:延秀恵 会報委員長:内田正

2010年11月16日 第976回例会(第975号)

本日の例会

今週の歌 「 R-O-T-A-R-Y 」

卓話 「 職業奉仕月間に因んで 」

地区職業奉仕委員会

委員 庄野晋吉様

(大阪RC)

(山崎会員紹介)

次回例会のお知らせ(11月30日)

卓話 「 カメラ(ライカ)のこと 」

芳賀洋会員

前回〔11月9日〕例会記録

来客

友澤弘様

(卓話者・京都ホスピタリティ研究所代表・京都南)

栗正久美様(ガバナー事務所)

会長の時間 水谷会長

皆様こんにちは。皆様ご存知の二宮尊徳の「報徳訓」のお話をさせていただきます。

父母の根元は天地の令命にあり

身体の根元は父母の生育にあり

子孫の相続は夫婦の丹精にあり

父母の富貴は祖先の勤功にあり

吾身の富貴は父母の積善にあり

子孫の富貴は自己の勤勞にあり

出席報告

飛田委員

【11月9日】

在籍会員 41名(内出席規定適用免除者 10名)

出席会員 30名(内出席規定適用免除者 7名)

ホームクラブ出席率 78.95%

10月19日のMUを含む出席率 95.12%

身命の長養は衣食住の三つにあり

衣食住の三つは田畑山林にあり

田畑山林は人民の勤耕にあり

今年の衣食は今年の産業にあり

来年の衣食は今年の艱難にあり

年年歳歳報徳忘るべからず

この中で、今の自分達の生活があるのは父祖を含めた先人のお蔭であり、私が行った結果は、自分の子供達を含めた子孫へ残すためのものなのです。実際、私の今ある立場は、父祖が一生懸命働いてきた結果であり、今の日本は多くの先人達の勤功の賜物なのです。私達の世代はともすれば「親の代のツケを払わされている」とか「いいことはひとつもない」と愚痴をこぼします。しかしこれは間違いです。私の父を含めた先人の皆様は、戦中戦後の衣食住に事欠く状況に耐え、豊かな社会を切望し、今の日本を作り上げてきたのです。事実そのお蔭で、日本は世

関西大学RAC例会出席担当

11月30日Dグループ 速見、北村(康)

北村(雅)各会員

会場:中央体育館 図書資料室

時間:19:00~20:00

私達は他人(ひと)を思いやり 奉仕の理想のもと 地域社会へ貢献するよう 努めます

界で有数の豊かな安全国家になり、着る物にも食べる物にも住む所にも殆ど困らない状態にまで成長したのです。

反面今の私達の世代はどうでしょうか？ 愚痴をこぼすばかりで、自分の子供達に何かを残す努力をしているのでしょうか？ 不遇だと言いながら、先人達が積み上げて来た資産を増やしているのでしょうか？ 祖父の頃は戦争をしてしまったことが、父の頃は急激な成長と引き換えに多くのマイナス面を残してしまったことが問題かもしれません。けれども問題はどんな時代でもあって当たり前であり、それをどうやって前向きに解決していくかがその時代を担う者の課題であって、後ろ向きになって過去の責任を追及するなんてことはどうだって良いのです。先輩諸兄には、我々世代に対して色々後ろめたいこともあるでしょう。けれどもそれを一時脇に置いて我々を鼓舞、叱咤して頂きたいのです。やって来たことを誇って頂きたいのです。果たして私が何を残せるか分かりませんが、私も父祖や先輩諸兄同様「何かひとつでも加えて残す」ことが出来るようにしていきたいと考えます。

話しが変わって、先週お願い致しました次年度役員理事選考委員会のメンバー各位は、例会終了後、選考委員会を開きますのでお残り下さい。

本日の卓話は、速見会員のご尽力で京都南RCより京都ホスピタリティ研究所代表 友澤弘様より『お客様は神様？ サービスからホスピタリティへ』をご講話を頂くことになっています。会員一同楽しみに拝聴させていただきます。

幹事報告

延 幹 事

本日は、クラブ例会訪問でガバナー事務所の栗正さんにお出で頂いております。地区青少年奉仕部門を担当なさっておられます。『ニコニコキャンプ』では何かとお世話になることと思います。どうぞよろしくお願い致します。

吹田RAC会長の池田陽子さんが来られ、チャリティーバザーの御礼状を皆様のメールBOXに入れておられました。ご覧下さい。

地区より、奄美地方豪雨災害義援金募集のお願いが参っております。募金箱を廻しますのでよろしくお願い致します。(募金集計32,000円)

本日例会終了後、メイプルルームにて選考委員会を開催します。

ニコニコ箱

東 会 員 結婚記念日のお祝いありがとうございました。
ございました。

田中(弘)会員 結婚記念日のお花ありがとうございました。
います。

飛 田 会 員 結婚記念日のお花ありがとうございました。
います。

本日分 9,000円

累 計 661,000円

親睦活動委員会

木 元 委員長

恒例の「クリスマス家族会」を次の通りお知らせ致します。

日時：平成22年12月21日(火) 18:00～

場所：新大阪江坂東急イン 3Fボールルーム

にて開催致します。多くの方が出席下さいますよう、ご案内申し上げます。

卓 話

「お客様は神様？」

- サービスからホスピタリティへ -

京都ホスピタリティ研究所

代表 友 澤 弘 様



昨年、逝去された名歌手・三波春夫さんのサービス精神の真髄を表した「お客様は神様です」の言葉に、何の疑いも持たずに大阪で最初のホテル勤めの10年を過ごし、その後、昭和45年の大阪万博に備えて前年に開業した京都グランドホテル(現・リーガロイヤルホテル京都)に企画課長として派遣されたのが、本格的な京都との出会いの始まりでした。その京都での体験がわたしにサービスからホスピタリティへの意識の転換をもたらしました。

お客様と共に生きる「ホスピタリティ」の姿勢

京都であいさつ回りを始めて感じたのは京都の方の「やさしさ」です。特に、老舗の方々ほど「よく来ましたね」という風に暖かく迎えていただいたよ

うに思います。そして多くの方と話せば話すほど、買い手と売り手はお互いに同じ土壌の上で助けあっているのだと思うようになりました。ホスピタリティという言葉はまだ知られていなかったのですが、これこそ私が体感した初めてのホスピタリティでありました。

心温まるご注意を頂くこともしばしばでした。「ご多忙のなかを」といった私に「忙は心を亡ぼすと書くので使わないほうが良い」と言ってくださった方、「祇園の踊り」といったときに、「祇園は舞です」と言って下さった方、いずれも京都の大きな会社の社長さんですが、34年経った今でも「京都で働く仲間だと思えばこそ注意をするのだ」という暖かさ、思いやりのお心とともに思い出します。

ホスピタリティの語源はラテン語の「hospes」、すなわち「能力のある、味方としてのよそ者」とされています。奴隷から貴族の後継ぎに引き上げられた映画「ベン・ハー」の主人公はまさに「hospes」そのものです。ギリシャやローマの市民生活の周辺には、捕虜や奴隷である「よそ者」が沢山おり、その遇し方が日常生活でも大きな課題となっていたのでしよう。

アラビアのロレンスを助けて、活躍した砂漠の民、ベドウィンには「旅人は神様の贈り物」との言葉が伝えられているそうです。どの宗教や民族の言い伝えでも「旅人はたいせつに」と教えています。古代からの集団生活では旅人は危険をもたらすよりも、新しい知識や技術を伝え、その集団に利益をもたらしてきたことが記憶されていることを示しています。

何代も続く老舗は、外にたいしては、お客様と共に生きる、ホスピタリティに満ちた姿勢を保ち続けると共に、組織の内部においては新しい血を導入する努力をして来られたように思われます。

絶対的な権力に仕える「サービス」意識からの転換サービスの語源はラテン語の「servus」、すなわち奴隷そのものです。人間としての権利を認められず、絶対的な権力をもつ主人に仕える立場です。キリスト教で唯一の神への奉仕をサービスと言うのは納得がいきますが、同じ人間同士で絶対者と奉仕者に分かれるのは納得できません。

平成9年に開業して翌年には有力誌の読者投票で関西一の評価を得たリッツ・カールトンホテルが昭和58年の創業以来、一番大切にしているモットーは「you are ladies and gentlemen serving ladies and gentleman.」(紳士・淑女に奉仕する私達 - 従業員 - も紳士・淑女です)。まさに同じ土壌に立っておもてなしすることが理念としてはっきりと表現

されています。

紳士・淑女であるためには「従業員同志でも必ずきちんとした言葉使いを守ります」「職場にいる時も出た時もホテルの大使であるという意識を持ちましょう」など、既存のホテルがあまり注意を払わなかった、従業員の品格にかかわる事項までが大切に扱われています。お客様と同じ土壌での係わり合いを願うならそれだけの人格が必要ということでしょう。

京都グランドホテルの社長・会長を10年以上も勤められた波多野一雄氏は、元大銀行の副頭取で、ドイツ語の達人、ドイツとオーストリアから勲章を授与されている国際人ですが、声を荒げて社員を叱るようなことは一度もありませんでした。外国からのお客様のおもてなしについても独特の感性で工夫を凝らし、お客様に喜んでいただく手立てを考えられました。内にも外にもホスピタリティの権化のような方でした。

バブルの時代でも支配人である私に「ホテルの仕事は無茶苦茶に儲けようとしなくてもよいのだ。お客様の事を考えて確りとした計画を立て、一生懸命やっていたら結果はついてくる」と言って下さいました。世間の風潮に流されて、「もうけてなんぼ」というような利益第一主義に陥らないように注意をして下さったのだと思います。

歴史が短くても理念を持っている企業は社会に受け入れられ、歴史が長い企業でも理念を失えば直ぐに社会の支持を失います。その中心にある理念がホスピタリティではないでしょうか。

友澤様よりお預かりしました「日本老舗百店会」2002年8月号より転載しました。

- プロフィール -

氏名 友澤 弘(ともざわ ひろし)

現職 京都ホスピタリティ研究所 代表
神戸国際大学 非常勤講師

経歴 1958年 関西学院大学 法学部卒業
1968年 リーガロイヤルホテル京都 企画販売課・課長
1973年 リーガロイヤルホテル大阪 宴会部・部長
1979年 リーガロイヤルホテル京都 支配人
1995年 京都センチュリーホテル 総支配人
1998年 京都ホスピタリティ研究所 設立
1991年にはドイツ政府より「リボン功勞十字章」を受章
京都南ロータリークラブ会員