



OKAYA

岡谷ロータリークラブ

- 会長／中畑隆一
- 副会長／小口泰史・原 史郎
- 幹事／佐藤有司
- 会報委員長／北澤洋之介

- 事務所／岡谷市中央町 1-4-12 ホテル岡谷 3F・Tel/0266-22-6939・Fax/0266-23-6939
URL: <http://okayarc.org>・E-mail: okayarc@bz04.plala.or.jp
- 例会／毎週火曜日 PM12:30 ホテル岡谷

第 2625 回例会 2013 年（平成 25 年）7 月 23 日(火)

点 鐘：中畑隆一 司 会：林 靖高
斉 唱：それでこそロータリー ラッキーNo：No.1 中畑 隆一
結 婚 祝：守屋麻里・林 尚孝

表彰：米山特別寄付 ◇第 1 回 梅垣和彦・薩摩 建
◇第 2 回 井上保子・太田博久・北澤洋之介
◇第 4 回 小松正二・武井利夫



米山功労者

会長挨拶

今日は暦の上での大暑です。暦どりの暑い日が続いています。この季節は熱中症の発生割合も高くなっています。家の中にも熱中症になる人も多い様です。熱中症にかかりやすい方は特に子供や高齢者、睡眠不足が続いている方、高血圧の方に多く見受けられます。高齢者の方は発汗力が弱く、のどが渴いたという実感がない方が多く、体温調節ができなくなる場合があります。

夏の時期には苦味のある物を食べて体力を回復するとされています。苦味の代表的な食材はゴーヤ、モロヘイヤ、ピーマンなどがあげられます。汗をかくと水分と一緒にさまざまなイオンが失われるので、水分を取るにはナトリウム、アミノ酸が入っているスポーツドリンクなどはこの時期に適しています。

また、冷房で身体が冷えていると身体が慣れて熱に弱くなり、逆に熱を吸収しやすい身体となり、熱中症になりやすくなる様です。

観光荘のうなぎを食べ暑い夏をのりきりしましょう。

幹事報告

- 29日の岡谷エコーRC1000回記念例会にガバナー・会長・幹事が招待されましたので出席してきます。

委員会報告

親睦委員会 8/27は親睦ナイトクルーズを計画しました。ご家族揃ってご参加下さい。今年はカメ丸から諏訪湖の花火を楽しみたいと思います。よろしくお願いたします。



卓話「ホスピタリティー」の心を学ぶ

守屋 麻里 会員

さて、6月にリスボン国際大会に出発して、早いもので1ヶ月が経とうとしています。

昨年の10月末に私どもにお話を頂き、約10ヶ月を掛けて旅の準備をして参りました。9日間という長いヨーロッパ旅行になりますので、手落ちのないよう手配を進めてきたのですが、いざ旅が始まるといくつかアクデントが発生してしまいました。

チェックイン時までにお部屋の準備が整っていなかったり、バスのクーラーが壊れて冷房がきかなかったりと、予測外の事が起こってしまいました。当然その事態を改善するために、各箇所に交渉するわけですが、その国々の民族性にもより、海外ではなかなかこちらが思うように現場スタッフは動いてはくれません。そんな時に強く感じた事は「これが日本だったらこんな対応はありえない」という想いでした。

私ども旅行・観光業はサービス業という職種に属しますが、最近ではホスピタリティー業界とも呼ばれるようになりました。「ホスピタリティー」とは「思いやり」「心からのおもてなし」という意味になるそうです。「サービス」と「ホスピタリティー」の語源の違いは資料の通りですが、具体的にどう違うのかと申しますと、「サービス」とは「多数のお客様に向けて一律に行うもの」に対して「ホスピタリティー」とは「そのお客様に心を寄り添わせて行う唯一のもの」という意味になるそうです。「サービス」は「当たり前で当然しなければいけないサービス」で、それが二段階目にステップアップすると、「気配りが含まれた印象の良いサービス」になり、更にステップアップして三段階目に進むと「お客様の気持ちを考え、求めている要望を超えたサービス」になり、この三段目が「ホスピタリティー」「おもてなしの心」につながるのだそうです。

現在この業界には旅行・観光業以外ではレストラン・ウェディング業界などや、医療・介護などの業界も含まれるそうです。

日本は「おもてなし」を大切にし、世界的にも評価の高い国であります。お客様を心の底からおもてなしするという気持ちや、姿勢は必ずお客様に伝わるそうです。ここまでやってくれる会社だったらまた次も利用しようという気持ちになり、結果

的にリピーターとなり、そのまたお友達やご家族などをご紹介していただける事になります。

ご存知の方もいらっしゃるかもしれませんが、この「おもてなし」の心を伝えるために、企業が具体的にどんな取り組みをしているのかをご紹介したいと思います。一つ目は年間多数の入園者数を数えるA施設です。こちらは従業員のほとんどがアルバイトでありながら、プロ意識の高いスタッフに育ち、そのスタッフによってなされる洗練されたおもてなしや気遣いが人気の施設です。こちらではスタッフに

- ① 創業者の企業理念を浸透させ、それを共有させる。
- ② 具体的なおもてなし例をかかげ、実践方法を知ることによりお客様側に立った視点を持つ大切さやヒントを伝える。
- ③ 行動基準を徹底する。これは仕事をする上での順序を決め、マニュアルがなくとも現場のスタッフが的確な判断を下せるようにする。
- ④ 人を育てる環境作りをする。これはスタッフの行動に対して、上司やスタッフ同士が行動を称え表彰する制度やイベントを催し、スタッフの自主性や意欲を高める。などの取り組みです。

二つ目にご紹介するのはBホテルでの取り組みについてです。その核となっている部分は先ほどの施設とほぼ共通している事項になっておりますが、中でも印象的なのは、

- ① スタッフが常にお客様お客様の感動を演出するために行動する事。
- ② そしてそのために失敗したとしても許される社風である事。
- ③ 現場スタッフにある程度の決裁権を持たせるという事。

以上によってスタッフは常にトライする気持ちが持てることになるそうです。

以上のような育成術に沿って、従業員が自ら積極的に考え、動けるように仕向けていくと お客様に対する「おもてなし」の心が自然と育ち、その場面に満足することなく更にレベルの高い「おもてなし」を提供することになるそうです。

最後になりましたが「真実の瞬間」という言葉をご存知でしょうか？

スウェーデンの経営コンサルタントがおっしゃった言葉ですが、現場のスタッフがお客様と接するわずかな時間の大切さを示した言葉だそうです。お客様と接する数十秒でそのスタッフまたは企業全体の印象・評価が決定される瞬間となるのだそうです。

私ども旅行業に携わるものとして、その「真実の瞬間」を大切に、「おもてなし」の心を持った仕事に励んで行きたいと改めて認識いたしました。

参考サイト

<http://www.hospitality-gokui.com/a1.html> 「ホスピタリティの極意」

<http://www.mel-con.co.jp/opinion/op36.html> 「ホスピタリティについて考える」

<http://www.itmedia.co.jp/im/articles/0801/22/news171.html> 「決定的瞬間」 など

ニコニコボックス

守屋麻里 本日は卓話を担当させていただきます。よろしくお願いいたします。
井上保子・牛山幸一・大橋正明・北澤洋之介・佐藤有司・杉田隆夫・高木昭好・中畑隆一・中村文明・林広一郎・林 尚孝・林 裕彦・林 靖高・宮坂 伸・矢島 進・矢島 實・山岡正邦・山岸邦太郎 守屋さん卓話、よろしくお願ひ致します。
リスボン世界大会出席者より 無事、帰国しました。
小口泰史・笠原新太郎・小林純一・薩摩 建・中嶋孝一・濱 俊弘・林 靖高・平沢清文・山崎典夫 早朝例会おつかれ様でした。
太田博久 新年度早々、欠席が続いてすみませんでした。
矢島 進 お蔭様で今月は創業月です。
濱 毅 当社が昭和46年7月創業で42年になります。今後とも努力して参ります。

出席報告

会員数45名、出席者30名、出席率73.17%、前々回訂正90.48%

2013~2014年度RIテーマ
ロータリーを實踐し
みんなに豊かな人生を

