

鶴岡ロータリークラブ会報

8 5 8

1976-6-1 No.49

鶴岡ロータリークラブ 創立 昭34.6.9 承認 昭34.6.27 353地区
例会場 鶴岡市馬場町 物産館 3階ホール
例会日 毎週火曜日 午後 12.30～1.30
事務局 鶴岡市馬場町 鶴岡商工会議所内 電 0235 (22) 5775
会長 佐藤 忠 幹事 吉野 敦

-
- ◆ 点 鐘
 - ◆ 国 歌 君ヶ代 斉唱
 - ◆ ロータリーソング (奉仕の理想)
 - ◆ ビジター・ゲスト紹介
 - ◆ 会員誕生・会員奥様誕生 (後述)
 - ◆ 年間・月間皆出席者報告 (後述)
 - ◆ 新 会 員 丹下 誠四郎君 (親睦委員会所属)
(紹介者 安藤定助君)
 - ◆ 財団委員会 財団協力日を今日に変更
準フェロー誕生 佐藤 友吉 君
 - ◆ 会長報告
 - 今年度最終月であります。各委員会の行事未遂行がありましたら、今月中に実行して下さい。
 - ◆ 幹事報告
 - 会報到着 山形西RC、石巻東RC、村上RC、山形南RC、山形RC、山形北RC
 - ◆ ゲストスピーチ 本間儀左工門君 (温海RC) (後述)
(サービスに就いて)
 - ◆ 出席報告
 - ◆ 点 鐘

TO DIGNIFY THE HUMAN BEING

人間に威信を!

＝サービスに就いて＝

温海RC 本間儀左工門

温海ロータリークラブの、設立特別会員 石黒慶之助先生のご紹介を得まして、入会致しました温海RCの本間儀左工門でございます。

只今、萬国屋の中央館を建設中で、その設計者、新穂光一郎さんが、当クラブのプログラム委員長とのことで、新穂さんから自分の委員長のうちに、是非一度スピーチを、とのご要請でしたので、出向いて来た次第です。

何分にも入会5年目、大先輩の皆様の前で卓話なぞ、とても自信はありませんが、小学5年生の父兄参観の心算でお聞き頂きとうございます。

旅館に関係のある話をせよ、とのことでしたので、常々考えて居ります「サービス」と云うことでお話を致します。和共旅館業は常にお客様からあの旅館はサービスが良いとか、悪いとか、ご批判を頂いて居り、四六時中サービスと対決して居る様なものです。勿論こうしたことは、私共のみではありません。他の如何なるご商売も、サービスの面には細心のご配慮を傾けて居らるることと思いますが、私共旅館業に於けるサービスのありかた、考え方が皆様のご職業の上に、何かお役に立ち、他山の石とお考え頂ければ幸と思ひます。

(サービスとは労役)

サービスとは労役と云うことであります。労働を通して代価を頂く、プロとしてその仕事に従事し、有効需要に応える。これが労であります。役の方は、お客様のために、正確に、適確に役に立つことであります。要するに、サービスとは、もう一面から申しますと、次の二つの要素から成り立って居ると思ひます。その一つは、正確に事を処する。二つには、ホスピタリティと申しますか。暖い心で、お客様に接する。この二つがサービスの二大概念と存じます。

昔は3・S.と申しまして ①スピード ②スマイル ③センタリテイ——にっこり笑って、早く、親切に、と申したのですが、現代では3・S.なぞと申しても、納得は致しません。私共には従業員が100名程居ります。そのうちルーム係が45名で、この人達にサービスの根本義を、判って頂こうと努力しております。依ってサービスとは何んぞやと、誇大に表現し、哲学的に説明しませんと、真から納得して呉れません。要するに適確に事を処する。

それからホスピタリティ、親切に事を処する。そうしたことを、どうすれば身につけることが出来るか、それを館内の勉強会を通して、その経験をお話し致します。

先ず適確に事を処するには次の三つから成り立って居ると思ひます。

(1) 基本的態度の訓練

住友金属社長の日向芳齋さんの随筆に「部下に用件を頼もうとする時、その部下が、はい社長、何んのご用件ですか。と不動の姿勢で社長から用件を聞く者でなければ、用件を正確に果すことの出来ぬ者だ」と書いて居ります。基本的サービスの訓練とは、この不動の姿勢の出来る人を育てることにあります。その姿勢の尚基本的な要素に、服装、マナー、態度があります。萬国屋に於いては、この点を重視して、同じ服装、同じマナー、同じ姿勢、この揃った処

に美しさが表現されるものと思います。

(2) 情動的サービスの訓練

概ね、お客様の滞在時間は、お着きになってから20時間と推定して居ります。その間に於けるお客様の質問の内容、種類は300種以内であります。私共では、その300程を教科書として、まとめたものを従業員に持たせてあります。

お客様の質問に答えられなかったら、その教科書を見てご返事するよう申しつけてあります。ルーム系の女性に、政治の話や、国際的な話を持ち出すお客様はまずありません。

(3) 技術的サービスの訓練

部屋に於ける従業員の立居振舞いです。私が実際に客になり、幹部社長3名位が、試験官的立場で採点致します。これには3日間に亘りまして、実施に行いますので、ルーム係としても相当に緊張して、お茶を出す。手元がふるえて居り、年輩の従業員の方の場合お気の毒とは思いますが、これも仕事です。正確に事を処するプロとしての訓練ですから、致し方ありません。

次にホスピタリティ、この大事な信念をどうして持つようにしたらよいか。大変難かしい事です。このホスピタリティと云うことを、どう説明し解明すべきか、思案の結果私は、次の3点を考えました。

(1) 相手の立場、お客様の立場、同僚の立場になってもものを考えること。

(2) 許す心。100名からの従業員になりますと、トラブルは多いものです。お互いに許し合いの心、気持が必要です。高校出の若いルーム係が5.6名居りますが、ものが判るからとて、ホスピタリティを持って居るか云うとそうはゆかぬものです。

ゲーテの「ペルフリンエスター」と云う小説の中のミニオンと云う物語に老楽師の細々と唄う言葉に「涙ながらにパンを食べた者でなければ人生を本当に語ることは出来ない」とあります。本当のホスピタリティは、40才、50才と過ぎて、真に許す心が生れ出て来るものと思います。

(3) 生き甲斐、働き甲斐を思うと云う事です。現代のアメリカは多種多様な人種の集合体で科学的経営学は世界一発達して居ります。人種が多様であるため、統一の必要からですが、そのアメリカの最大の悩みは、生き甲斐、働き甲斐の欠除にあると云われています。私は従業員に、年に2、3冊の感動するような本を読むこと、又感動するTV番組を観ることを推めて居ります。

感動、感激の感情は同じ感情の領域内にあっても、もっと深い局所から生じてくるものです。人生に感動する心を持ってこそ、本当のホスピタリティを得ることが出来ると思じて居るからです。自分の仕事にプライドを持ち、旅館業は水商売とは違ふ、と私は信念を持って申します。故に水商売と言う言葉を拒絶致します。

ロータリーに入会して5年、仕事を通して社会に、お客様に心から親切に奉仕する。このことは常に従業員にも又私自身実践し、それでこそロータリーの精神に叶うことと信ずる次第であります。

会員誕生

阿部襄君、張紹淵君、石黒慶之助君、上林一郎君、小野寺清君、角田博君、高橋良士君

奥様誕生

安藤美智子様、角田千鶴子様

年間皆出席

17年間皆出席 小花盛雄君
 13年間皆出席 早坂源四郎君
 7年間皆出席 手塚林治君
 5年間皆出席 市川輝雄君、佐藤順治君

5月150%出席 4名

小花君、小松君、鈴木(弥)君、迎田君

5月125%出席 9名

飯白君、小池君、三井(健)君、中江君、中野(清)君、佐藤(忠)君、佐藤(順)君、
 佐藤(友)君、内山君

5月100%出席 40名

皆川君、阿部(公)君、阿部(襄)君、安藤君、張君、早坂(源)君、石黒君、五十嵐(三)君、
 五十嵐(伊)君、市川君、板垣(俊)君、海東君、玉城君、風間君、嶺岸君、三井(徹)君、三
 井(賢)君、森田君、角田君、小野寺君、石川君、齋藤(栄)君、佐藤(衛)君、鷺田(幸)君、
 笹原君、新穂君、板垣(広)君、菅君、鈴木(善)君、高橋(良)君、手塚(林)君、富樫君、上
 野君、山本君、藪田君、吉野君、山口君、中村君、菅原君、黒谷君

出席報告

本日の出席	会員数 74名 出席数 62名 出席率 83.78%	欠席者	早坂(徳)君、板垣(俊)君、上林君、三井(徹)君 齋藤(栄)君、齋藤(信)君、佐藤(衛)君、石倉君 高橋(正)君、津田君、内山君、菅原君
前回の出席	前回出席率 39.73% 修正出席数 55名 確定出席率 75.34%	マークアップ	風間君一東京南RC 笹原君一東京日本橋RC 藪田君一仙台RC 黒谷君一温海RC 阿部(公)君、安藤君、張君、早坂(源)君、石黒君 五十(伊)君、市川君、海東君、玉城君、小花君、 嶺岸君、三井(健)君、森田君、小野寺君、富樫君 山本君、吉野君、山口君、中村君、菅原君、角田 君一鶴岡西RC 齋藤(栄)君一外国RC
ビジター	奥村知介君一習志野RC 本間儀左工門君一温海RC		