



ROTARIANS
UNITED IN SERVICE
DEDICATED TO PEACE

ロータリアン
奉仕に結束
平和に献身



会長 吉野 勲 幹事 板垣広志 クラブ奉仕 高橋良士 職業奉仕 飯野準治 社会奉仕 佐藤元伸 国際奉仕 阿蘇司朗 青少年奉仕 菅辰吉

出席報告：会員 83名 出席 56名 出席率 82.35% 前回出席率 77.61% 修正出席 54名 確定出席率 80.60%

ゲストスピーチ

“現場の声” 104 あれこれ



皆様には日頃NTTをご利用いただきまして誠に有難うございます。

今日は私共の商売のご紹介をさせて頂けると言うことでございますので「104あれこれ」と言う様なお話をさせていただきます。

私の居ります所は、NTTの中でも電話電号を案内したり、料金着払いのコレクトコールや、クレジット通話をおつなぎするオペレータ部門でございます。最近イベント伝言サービスと申しまして、催し物や展示会の案内を会社やお店に代わりまして、私共がお客様に電話でご案内をさせて頂くという様なサービスもお引受け致しております。亦、色々な情報を求められるお客様の お問い合わせに、予めご契約を頂きましたお店や旅館等をご案内する情報案内サービスも致しております。

情報営業課の職員は約70名で、殆んどが女性で交代制の勤務を致しております。年齢構成は私を見て頂けばご想像頂けるかと思いますが、これは企業秘密とさせていただきます。

さて、一口に番号案内と申しましても、多種多様でございます。中には面白いもの、珍名であるとか、読み違いとか種々でございます。中でも一番困りますのは、お酒に酔って電話に出てこられるお客

NTT情報営業課主任 石田美紀様

さんで、ご機嫌な方、怒りっぽい方等いろんな方がいらっしゃいます。

つい先日の事ですが、「104に先刻から怒ってばかりで何をお調べするのか判らない」と言う事で、担当者から引継ぎがありました。私が変わりまして、「こちらは番号案内ですが、どちらをお調べでしょうか?」とお尋ねしますと、「シラカワ、シラカワだ。」とおっしゃるんですね。「あの一、シラカワさんとおっしゃる方ですか。」「ちがう。」「では福島県の白河の方をお調べですか?」「頭いいノオーおめー。白河さこの春転勤したんだ、必ずいる。」「そうですか、それで何とおっしゃる方ですか……?」「バガ、そげエ聞かなくても判らだろ、おめー勤めて何年なる? NTT会社になったばサービス悪いぞ、株は高えし頭さ来るノー。」ガチェン……夜になりますとこの様なお客様も時々出没いたします。

亦、最近横文字がやたらと多くなりまして、とんだ対応になることがあります。「NTT 104番です。」「あのですの、ミンデナス何番ですか。」「民田茄子ですね。少々お待ち願います。」「民田茄子、民田茄子……(調べる)「お調べしましたが民田茄子とつく所は見当りませんか?」「有りますヨォ…布団を貸す所ですよ。」「あっ、失礼致しました。それじゃ庄内メンテナンスの事ですね。」「そーですそーです、庄内ミンデナスです。」と言った珍問答もしばしばございます。

庄内空港の建設を推進しましょう

又、「三川さあるレートーレバー何番だ。」「少々お待ち下さい。」三川に冷凍レバーの会社が出来たのかな？ 最近は種々な会社が出来るとなると、思いながら良く調べて見ると、「レッドリバー」というホテルだったりで……皆さん上手に似た様なお名前前で聞いてくるものだなと感心したり、笑ったりで、横文字のお問い合わせには、ほとんど手をやいております。

お客様ばかりでなく、私共の方にも時折、感違いやら失敗もありまして……或る土曜日の午後でしたが、電報係の「115番が全然つながらない。」と苦情がありました。明日は日曜日の大安吉日、115＝祝電…今頃電報は混んでいるなど思いながら、お客様に対応しました処、ひどく感情的になって115への不満をまくしたててこられました。あまりの話し方に少々ムツとなりましたが、私もプロ、そこはグッとこらえまして、「電報は10日前から受付けております。お早目にお申込みになる方法もございますが…」と案内しましたところ、これが又とどめのひと言。「人の死ぬのが何日も前からわかるか、あんたもうチョット気をつけて物を言いなさい。」ガチャン…先入観とは恐いですね…反省…でした。

最近は通信手段が発達してまいりまして、全国どこにでも直ぐ通話ができるようになり、東京、大阪の電話番号も地方で案内できるようになりました。鶴岡でも5年程前から東京の番号を案内致しておりますが、皆様はご存知でしたでしょうか？ 茨城県の土浦のお客様から東京03の104をダイヤルされますと、東京の案内局でなく、鶴岡の東京案内台に入っております。東京23区内の官公庁、会社、個人の番号がコンピューター化されてありまして、アッという間にディスプレイにナンバーが出て来ます。

「104番です。」「東京ですね、そちら雨だそうですが、もう晴れましたか？」「新宿に行くには、東京駅で何線に乗ったらよろしいでしたか？」等、困った問い合わせもございます。「申し訳ございません、山形（鶴岡）で番号をお調べしていますので……」と種あかしを致しますと、お客様もびっくりされたり、或いはお叱りを受けたりで、めまぐるしく変っ

ていきます仕事の内容に、遅れない様頑張っているところです。東京の地図を見ながら交通網や駅を調べたりしておりますと、東京見物をしているようで楽しくなる事もございます。

電話のご利用が多くなるにつれ、迷惑電話や間違い電話も増えてまいりました。特に同姓の多い方にお電話される場合は気をつけたいものです。ちなみに電話帳に載せておられる方だけでも、鶴岡では

鈴木姓の方が約500軒

斎藤さんが約1,200軒

佐藤さんがトップで3,600軒位もございます。

これが東京になりますと、

1位が鈴木さんで41,000軒位

2位が佐藤さんで35,000軒

3位が斎藤さんの約22,000軒

等となっています。

亦、同じ名前の飲食店等にもお気をつけられてダイヤルしていただきたいものと思います。例えば鶴岡では「村さ来」と「紫」がありますね。間違い電話は真夜中や早朝には迷惑電話になります。電話をおかけになる時はメモで番号を確かめてからご利用願えればよろしいかと思います。

電話がありまして、お客様のご希望で電話帳にお名前を載せておられない方もございます。「電話があるのに番号が判らないとはどう云う事なんだ、おかしいじゃないか。」とお叱りを受けましても、番号簿にお名前を載せておられないお客様は、104でもご案内致しかねますので、ご承知おきいただきたいと思ひます。いたずら電話やいやがらせ電話等のわずらわしさをさらわれてか、最近は電話帳にお名前を載せられない方が随分増えている現状でございます。

次に、先程もチョットお話いたしました、新しいサービスのイベント伝言サービスと情報案内サービスにつきましてご紹介させていただきます。

まず伝言サービスでは、展示会やイベントを行う会社やお店に変わって、私共がお客様に電話で催し物のご案内をさせて頂くサービスです。同窓会や開店案内など、一度に多くの方に連絡するのはなか

なか大変な事です。こんな時、ご連絡先の名簿をいただきますと、オペレーターがスピーディーに連絡し、更にご返事をお受けすることも出来るようになっております。鶴岡でも2〜3のお店から御依頼をいただき、展示会の案内をNTTでさせて頂きましたが、「普段お店では直接伺えないお客様のお声が聞かれ、商売の参考になります」との評価を頂きました。どうぞ皆様の会社やお店等で種々のご案内がございましたら、是非NTTの伝言サービスをご利用下さいませよう、よろしくお願いたします。

次に、情報案内についてですが、最近104番には「湯野浜温泉に行きたいのですが、手頃な旅館を教えて下さい」とか、「庄内柿を送ってほしいので、良いお店を紹介して下さい」「そちらに旅行しますので、見どころ、おみやげ等教えて下さい」等のお問い合わせがございます。こうしたお問い合わせに、予めご契約いただきました旅館やお店の情報を元にしまして、私共オペレーターがきめ細かにご案内を致しておりますのが、情報案内サービスでございます。東京、仙台、遠くは関西地方からのお問い合わせもあります。現在、鶴岡でも約80件のご契約をいただ

ております。このサービスは、ご契約を頂きました会社や、お店の業績アップにもつながる事と存じますので、お客さまに満足を頂ける情報を提供できますように、これからも力を入れてまいりたいと思っております。

それから私共は、お客様に便利で新しい電話機をお勧めしたり、テレホンカードをお勧めしたり、先程申し上げましたイベント伝言サービスや、情報案内サービスのご契約をいただく為に、時には外に出て仕事をする事もございます。何時か皆様のところへもお伺いさせて頂く事があるかと思いますがその節はどうぞよろしくお願い致します。

番号案内につきましても、常に感じの良い応対を心がけてまいりたいと思っております。

だいぶ一方通行でおしゃべりをしてしまいました。局長も、もういいヨ……といったお顔で見られてるようです。貴重なおつきあいを頂きまして、どうもありがとうございました。

ロータリークラブの益々のご発展をお祈り致しまして、私のつたない話を終らせて頂きます。

会長報告

吉野 勲 君

11月15日、酒田中央R.Cの認証状伝達式典に参加してまいりました。当クラブより佐藤忠君、秋野忠君、張紹淵君と幹事、会長の5名で参加いたしました。午後1時、特別代表の伊藤政一君の点鐘で始まり、志藤ガバナーを始め、パストガバナーの諸先生、県知事代理外、多くのご来賓の祝辞などあり、厳粛な中に行なわれました。志藤和夫ガバナーより認証状が丸市会長に手渡され、正式に加盟承認されました。引続き丸市会長より、記念事業の報告があり、次いで、

- ① ロータリー財団への基金贈呈
- ② ロータリー米山記念奨学会に寄附金の贈呈
- ③ 酒田市へ苗木寄贈
- ④ 酒田市立小中高校へ「市民の誓い」のパネル贈呈

がありました。1時間半にわたる伝達式が無事に終り、祝宴に移り、和気あいあいの中に親睦を深め、午後4時、「手に手つないで」を参加者一同で大合唱し、盛会裡のうちに散会いたしました。

幹事報告

板垣 広志 君

- 国際R.C財務室から連絡があり、R.C適用相場の変更であります。12月1日より1 \$ 150円から142円になりました。
- 会報到着 鹿兒島西R.C、酒田東R.C
- 1988年世界年次大会の案内到着、参加者は事務局まで。
- 鶴岡青年会議所の公開例会“経済セミナー”により多く参加し成功させよう。

次に新入会員のセレモニーを行ないます。推薦者 庄司嘉男君。

新会員紹介

松田士郎君

1. 氏名 伴 公明君
2. 生年月日 昭和7年4月24日
3. 自宅 鶴岡市本町3丁目2-23-603
(本籍) (東京都稲城市押立1116-3)
4. 職業 株式会社山形ケンウッド
代表取締役社長
5. 家族構成 妻 伴 里様
長男 伴 幸起様
(宮城県在住)
長女 伴 裕子様(東京在住)
6. 略歴 慶応義塾大学法学部卒業
昭和56年 (株)ケンウッド取締役就任
昭和60年 (株)山形ケンウッド社長
現在に至る
7. 趣味 書、囲碁、テニス、ゴルフ

新会員挨拶

伴 公明君



只今ご紹介ありました伴公明でございます。この度皆さんのお仲間に入れていただき誠に嬉しく存じております。鶴岡R.Cのご活動については大変関心をもっておりますし、皆さんからの入会のおすすめも受け

ておりましたが、まだ鶴岡の土地について私も不案内でもあり、暫らくということでおりました。今日ここに皆様とご一緒に思いますのに、もっと早くお仲間に入れていただければ良かったと思う気持ちでございます。

今後は皆様のご指導によりまして、立派なロータリアンとして一日も早く活躍したいものと思っております。

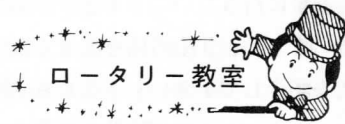
どうぞよろしく願いいたします。

スマイル

- 田中錦造君 今日のゲストスピーチに私共の職員が当ていただきましたので。
- 張 紹淵君 先の認証式の席で30年無欠席の表彰を受けました。

ビジター

- 鶴岡西R.C 三井盾夫君
鶴岡東R.C 阿部興二君



(第1431回例会会報より続く)

仮ロータリークラブ

結成の過程にあるクラブは「仮ロータリークラブ」とよばれます。新クラブの結成は、ロータリーの計画と奉仕活動をわかちあう、志を同じくする善意の人々が増えることを意味し、あきらかに、ロータリーの強化につながります。一般的には、新クラブの結成をするため地域社会を調査したあとで、地区ガバナー特別代表か、地区拡大委員会のメンバーの協力を得て、すでに活動しているロータリークラブが仮ロータリークラブの結成を発案します。新クラブは、既存クラブがR.I理事会の許可を得て「譲渡」あるいは“分ち合った”区域に、結成されることがしばしばあります。ふるくて大きいクラブのなかには10以上の新クラブ結成を発起した実例も多数あります。

新クラブは、創立グループとして最低20人以上を必要とし、そのうち少なくとも、過半数は正会員の資格をもつものでなければなりません。この創立グループは、クラブのR.I加盟がみとめられ、加盟認証通知をうけるとまでは「仮ロータリークラブ」に属するものとされます。国際的なロータリー家族の正式なクラブとなり、正式な会員となるのは、R.I加盟をみとめられた時点です。創立に参加したメンバーは創立会員(チャーターメンバー)とよばれます。