

2016-2017年度



人類に
奉仕する
ロータリー

国際ロータリー テーマ

人類に奉仕するロータリー

第2690地区 スローガン

地域のため 世界のため

益田ロータリークラブ スローガン

豊かな心で 豊かな奉仕

2017年1月13日(金) 第2例会 第2695回

例会場：益田商工会議所 2階会議室 事務局 TEL23-3392 FAX23-4069

1月『職業奉仕月間にちなんで』

~~~~プログラム~~~~

- ◎開会の言葉 12:30 永島幹事
- ◎点鐘 増野会長
- ◎ロータリーソング〈それでこそロータリー〉
- ◎ゲストスピーカー&ビジター紹介 増野会長
- ◎食事案内《クッキングフーズ》 山根SAA
- ★MY箸をご利用の方は「MY箸BOX」に割り箸をお返し下さい。次週MY箸率を発表します★
- ◎会長挨拶 増野会長

- ◎スマイル報告 山根SAA

- ◎幹事報告 永島幹事
  1. 本日例会終了後、第8回〈1月〉理事会を行います。
  2. 次週20日(金)移動例会「グラントワ」です。出席確認を回覧します。
  3. 2月19日(日)開催の合同IM出欠確認がまだの方はお知らせください。また、出席される方は登録料7,000円を事務局までお支払いください。
  4. 先週配付のガバナー月信Vol. 7、P3に松本PGの「ポリオ撲滅への道」が、またP5地区だより(新会員のご紹介)に廣兼会員が掲載されています。
  5. 「新春歌会」作品を出しておられない方は事務局までお知らせください。
  6. その他

- ◎委員会報告 クラブ管理運営委員会

| 総員  | 出席 | 欠席 | 長欠 | MU | 出席率 |
|-----|----|----|----|----|-----|
| 19名 | 名  | 名  | 名  | 名  | %   |

- ◎会員スピーチ 永島会員

- ◎閉会点鐘 13:30 増野会長

**MU**

1/6(新入会員オリエンテーション)増野会員、永島会員、佐々井会員、樫山会員、廣兼会員

創立S36年1月24日 THE ROTARY CLUB OF MASUDA 承認S36年3月16日

会長 増野泰樹 副会長 青木正美 幹事 永島一忠 副幹事 田上尚志 会計 赤木利光 SAA 山根哲朗

## 2017年 新年初例会&廣兼会員歓迎会『市原家』

### ◎ゲストスピーカー&ビジター

米山奨学生 島根県立大学総合政策学部4年 許 文嘉(キョ ブンカ)さん…1月分奨学金贈呈

### ◎1月慶祝報告      お誕生祝：右田会員、矢富会員、赤木会員      ご結婚祝：山根会員

### ◎会長挨拶

新年明けましておめでとうございます。今日は2017年新年初例会です。

元旦から、暖かい日が続き、外で遊ぶには絶好のお天気でした。それが分かっていたので、2日にはゴルフ初打ちを予定していたのですが、体調の方が元旦の夕方頃から最悪土砂降り状態になり、ゴルフはお断りをして2日の日は何処にも出掛けず、じっとしておりました。この私がゴルフをキャンセルするのですから、相当体調が悪かったんだと自分で思います。

それこそ何もすることが無いので、タブレットでネットニュースを眺めていましたら、『お客様は神様』というフレーズが出てまいりました。

12月の第一例会で会長挨拶の時に私が言った言葉です。

『お客様第一主義』『お客様は神様』の2つのフレーズを言いました。

そのニュースの内容は次のようなものでした。

人間の労働には今まで肉体労働、頭脳労働の2つがあったが今はそれに感情労働というものがある。自らの感情を押し殺して接客せざるを得ない労働のことだ。

この感情労働が必要な職場で働く人を守ろうと国に対策を求める動きが出てきた。昨年12月には大阪で、感情労働に関する集会が開かれた。

感情労働問題の根底にあるのが『お客様は神様』の意味をはき違えたクレーマーに有る訳で今それがどんどんいろんな場所でエスカレートしている。

日本の感情労働は海外と比べても特殊で、働く人は際限なく笑顔を求められ、その対価も客の笑顔などの感情で受け取っているのが現状だ。使用者は給与と引き換えに労働力を提供してもらうのであり、感情はその対価にならないことを理解しなければならない。客側も従業員に人権があるという事を理解すべきだ。という内容でした。

何故日本の感情労働が特殊なのか。日本の企業はお客様へのサービスを付加価値としてマーケットを広げようとします。

コンビニを例に挙げます。昔は商店というものは6時、7時には店を閉めます。だからそれまでに買い物をするしなければならない。お正月などは何処もお休みです。だから暮れまでに必要なものは買って置く。食事もお外ではできないので、お節料理とお餅を毎食食べる。今コンビニがありま

す。足りないもの必要なものがあれば夜中だろうと、明け方だろうと何時でも買えます。だから、頭を使ってあれとあれをちゃんと用意してなどと考える必要がない。お正月だってお節を毎食食べる必要などない。自分が食べたい物を食べたい時に食べられる。

店はお客様の要望に少しでも応えられるよう企業努力をする。お客様の不満、不便を無くそうと考える。するとお客の方はどんどん自分らの思うとおりに周りが変化してくれる。するとお客はどう変化していくか。少しでも自分の思うとおりにならないと『あれっ』と思う。次に不満を抱く。次にクレームを口にする。最後は暴力行為にまで発展。企業が一生懸命お客様の利便性を考えれば考えるほど、お客様のクレームの種はどんどん小さいものに発展していき、クレームがエスカレートしていくという仕組みです。

来年2018年から三越伊勢丹ホールディングスは正月三が日を休業するという事です。我々日本人はもっともっと不便に寛容にならないといけないのかもしれないかもしれません。

#### ◎幹事報告

1. 次週13日(金)例会終了後、第8回〈1月〉理事会を行います。
2. 2月19日(日)開催(於:ホテル一畑)第3・4・5グループ合同IMの出席確認を回覧します。
3. 1月ロータリーレートのお知らせ 1ドル=116円(参考:12月 106円)
4. その他

#### ◎委員会報告

クラブ管理運営委員会

| 総 員 | 出 席 | 欠 席 | 長 欠 | M U | 出席率  |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 19名 | 15名 | 0名  | 0名  | 4名  | 100% |

### ★★★懇親会★★★

★開会乾杯

青木副会長

★フレンチ交換

クラブ管理運営委員会

★ロータリーソング ♪手に手つないで♪

★万歳三唱

増野会長

#### ◎スマイル報告

\*みなさん明けましておめでとうございます。今日は歓迎会ありがとうございます。オリエンテーションを受けまして、少し成長したと思います。まだまだ分からないことばかりですが、ご指導よろしくお願いします。……廣兼会員

\*①あけましておめでとうございます。今年もよろしくお願いします。

②誕生祝ありがとうございます。……赤木会員

\*結婚祝ありがとうございます。満37年です。……山根会員

\*新年明けましておめでとうございます。……増野会員

\*新年あけましておめでとうございます。……永島会員

\*新年あけましておめでとうございます。本年もどうかよろしくお願いいたします。

……青木会員

\*あけましておめでとうございます。今年も宜しくお願い致します。……田上会員

\*今年もよろしく。……樫山会員

\*皆さん、明けましておめでとうございます。……田原会員（多額）

\*あけましておめでとうございます。今年もよろしくお願いいたします。……森本会員

\*新年おめでとうございます。皆様よろしくお願いいたします。オリエンテーションで私が勉強しました。……佐々井会員

\*今年も宜しくお願いします。更に会員が増えますように！！……高橋会員

\*おめでとうございます。本年もよろしくお願いいたします。……市原会員

\*あけましておめでとうございます。本年もよろしくお願いいたします。……村木会員