

静岡西ロータリークラブ会報

会長 杉山 元
 副会長 大橋 章男
 幹事 金原 康之
 副幹事 富田 英児

例会日 毎週水曜日 12:30
 但し第一水曜日 18:30
 例会場 ホテルセンチュリー静岡
 TEL. 054-284-0111

事務所/静岡市葵区伝馬町9-3 芝田ビル3F
 TEL054-254-5611 FAX054-221-0515
<http://www.shizuoka-west-rc.jp/>



WEEKLY BULLETIN



第1801回 2013年3月11日 (2012年~2013年) No.1784

静岡市内7クラブ合同例会

- ◎司 会 静岡中央RC 幹事 高橋義孝君
- ◎黙 待 東日本大震災犠牲者に
- ◎開会点鐘 静岡中央RC 会長 前田和久君
- ◎ロータリーソング 静岡中央RC 海野英之君
「君が代」「奉仕の理想」

◎本日のクラブ参加者報告

静岡RC	: 64名	静岡東RC	: 34名
静岡南RC	: 21名	静岡日本平RC	: 31名
静岡西RC	: 33名	静岡北RC	: 22名
静岡中央RC	: 33名	合計	238名

◎参加クラブ会長紹介

静岡RC	伊藤 博 会長
静岡東RC	戸塚 敦雄 会長
静岡南RC	岸本 学 会長
静岡日本平RC	蒔田 真人 会長
静岡西RC	杉山 元 会長
静岡北RC	岸 好子 会長
静岡中央RC	前田和久 会長



◎挨拶 静岡中央RC 会長 前田和久君

皆さん！こんにちは！
 本年度、静岡地区7
 クラブ合同例会を担当
 いたします静岡中央ロ
 ータリークラブ会長の
 前田和久です。よろし
 くお願い申し上げます。

昨年度の私ども静岡
 中央ロータリークラブ25周年記念式典には、ご出席
 賜りまして、あらためて御礼申し上げます。

さて、本日は、3月11日ということで、東北を襲



った大震災から、ちょうど2年を迎えました。今日
 の新聞、テレビなどでも朝から報道されています。

先ほども、今日の参加者全員で黙とうをささげま
 した。今回の合同例会では、この大震災に関係した
 講師の方をとも思いました。大震災では、多くの人
 命、産業、家屋敷などが失われました。東北地方の
 みならず、震災の影響は、私の職業でもあるお茶業
 界では風評被害、また、観光業界などは、東北のみ
 ならず、海外からの観光客減少など今なお影響を受
 けています。

今日は、大震災の記憶などのことはマスコミにお
 任せするとして、この影響を受けたともいえる観光
 に関して前向きに語れる講師をお呼びしました。

「おもてなしの心で地域を元気に」～ホスピタリ
 ティでおもてなし上手に～という演題で、旅の楽し
 さを伝えるトラベルキャスターとして、テレビや出
 版などで活躍中の津田令子さんをお呼びしました。

私も小売業として、常日頃お客様と接する仕事を
 しています。また、今日ご出席の会員皆様の企業で
 も、業種は違っても、お取引先やお客様に対する、
 おもてなしの心は必要だと思います。

それでは、本日は、長時間になりますが、なるべ
 く退席は控えて頂きまして、最後までよろしく願
 い申し上げます。

◎講 演 講師：津田令子様

「おもてなしの心で地域を元気に」

～ホスピタリティでおもてなし上手に～

■プロフィール

旅の楽しさを伝えるトラ
 ベルキャスター。社団法人
 日本観光協会旅番組室長を
 経て、オフィスR-reco代
 表に。日本全国を駆けめぐ
 り、テレビ・ラジオ・講演
 や、執筆などで旅の魅力を
 発信しつづけている。全国各地の観光アドバイザー
 や、観光業界の活性化にも積極的に取り組む。

NHK総合テレビ「こんにちはいっと6けん」に
 19年間、NHKラジオ第一「旅ガイド」に24年間
 レギュラー出演。その他BS朝日「旅の特集」や



次回：4月3日(水) 18:30 会場：日本平ホテル

TBSテレビ「朝ズバ」などにも出演する傍ら、東京成徳大学非常勤講師、NHK文化センター講師、NHK学園講師なども務める。その他に財団法人厚生年金事業団評議員、日本 旅のベングラブ理事、NPO法人ふるさとICTネット理事を歴任。静岡県とのかかわりでは現在、第三木曜日FMciao!熱海湯河原「津田令子の旅の香り」にレギュラー出演中。著書に「大人の女性のための日本を旅する浪漫紀行」(文芸社ビジュアルアート)「もっと旅を」(芦書房)「接客革命」(芦書房)「西村京太郎の麗しき日本愛しき風景」(文芸社)などがある。

■講演内容

皆さんこんにちは。本日はこんなに素晴らしいロータリークラブの合同例会にお招きいただきまして、誠にありがとうございます。私の亡き父は、東京でずっとロータリークラブに入っておりました。父と一緒に歌ったり、鐘の音なんかはとても懐かしく、また光栄に思っております。

今日は3月11日、昨日あたりから、東日本大震災の特集番組がたくさん組まれております。震災当日、私は長野県の安曇野で取材をしておりました。取材を終え、役場に戻りテレビを見て焦りました。三陸、東北、岩手、福島にたくさんの知人・友人がおります。ついこの間、気仙沼でトークショーをしたばかりだったのです。自分の東京の家はどうなっているのだろうか。明日の朝には東京で仕事があるのですが、電車も、高速も止まっています。どうしたと思いますか？ … 安曇野市役所の方が自分の車を出して、下道で8時間かけて送っていただきました。そんなこと普通の市町村ではやってくれません。感激し、涙が出ました。

何とかお返しをしようと思い、結果、私の仕事の中で「安曇野」の露出度が非常に高くなりました。私の持っているラジオ番組、新聞、雑誌、執筆の中で、安曇野がやっぱり素晴らしいということになります。それが「ホスピタリティ＝おもてなし」なんだなと思います。

最近よく「ホスピタリティ」という言葉を耳にしませんでしょうか。「ホスピ」と付くので、病院や福祉の事と思われる方が多いようです。一言で言うと、「おもてなしの心」という意味です。明日からやってみ

よう、来月からやってみよう、とかではダメなのです。今日、今からやってみようというのがホスピタリティの大鉄則になります。

- 自分がしてもらいたい事をしてあげましょう
- サービスとは異なり、期待以上の事をして差し上げることです。
- ニーズに応えれば、お客様はついてきます。
- ちょっとした気遣いが顧客満足度を高めます。
- 3つのS「Speed」「Smile」「Safety」
- 人の話を聞く訓練をする。
- しつこく、くどく、徹底的になど
～旅先で出会った味・味で地域を活性化～

静岡にもいっぱい良いお店があると思いますが、ほんのちょっとしたPRの仕方一言の添え方を変えていくと、お客様で溢れかえるようなお店になるのではないのでしょうか。

まず今日帰ったら、お家の方に笑顔で「ただいま」と言ってみてください。「どうしたの？ ちょっとおかしいんじゃない？」と言われるかも知れませんが自分の家が笑顔になれば店も潤います。店が潤えば地域が潤うという、それがホスピタリティの良いところなのです。



(文責・写真 富田英児)