

週報

国際ロータリー・テーマ

夢をかたちに



Vol.42 第2066回例会

2009.3.5

今年度会長テーマ

(あい)に感謝 そして 実践しよう
ロータリーの志魂(こころ)

■司会：
石山例会運営委員



■点鐘：町田会長

■国歌：「君が代」
合唱：ロータリーソング
「奉仕の理想」



◆ソングリーダー：
村田会員

■お客様紹介：
神崎パスト会長



◆ゲスト：福生中央RC
井上久彌様



◆ゲスト：津久井RC
山本芳昭様



◆ゲスト：(株)総合教育コ
ンサルティング
長谷川慶子様



会長報告

町田会長



皆さんこんにちは。慶応、早稲田、関西、法政と知名度ある大学が並びましたが、これは全て大麻取締法違反の容疑で学生が逮捕された大学である。一番大きく報道されたのは、昨年の関東学院大ラグビー部員の大麻吸引のニュースであります。私は現在東京都の薬物乱用防止指導員を拝命して4年になりますが、薬物乱用とは判りにくいので、皆さまのお手元に薬物乱用防止読本をお配りしてありますが、簡単に説明いたしますと、麻薬や覚せい剤や大麻、シンナーの様な薬や物を不正な方法で使用する事を言います。ですから薬物乱用とはルールに反した行為に対する言葉であり、社会規範から逸脱した目的や方法で、薬物を自己摂取することを言います。覚せい剤、大麻(ヘロイン、コカイン、LSD等)は所持、売買、使用する事が法律で禁止されています。ですから1回使っただけでも乱用であります。薬物乱用は薬により興奮作用と抑制作用をする二つに分けられます。よく薬物乱用は自分自身が勝手にしているのだから自業自得であると言われることをお聞きします。確かにこの言葉は一面では正しいでしょう。しかし、薬物乱用は脳を破壊するというダメージを与えるということだけでなく、家庭崩壊やまともな社会生活が出来なくなるという事です。第二に薬物乱

■例会日／毎週木曜日 12:30～13:30

■例会場／八坂神社 社務所

〒189-0013 東京都東村山市栄町3-35-1

■クラブ管理委員会／高橋 眞 田中 重義

■事務所／〒189-0013

東京都東村山市栄町3-5-1ハイツむさしの101
TEL 042-393-7500

用は犯罪を起こす事です。第三に暴力団などの組織の資金獲得に関与するという事です。第四に薬物乱用は犯罪であるという事です。ちなみに大麻は所持しているだけで5年以下の懲役になります。大麻(マリファナ)を葉っぱ、チョコレート、覚せい剤はエス、スピードなどの名前で密売されています。ロータリーも麻薬撲滅運動を推奨していることは会員の皆さんはよくご存知であると思いますが、日本ではライオンズクラブが大変力を入れて活動しています。

本日、座禅のすすめというパンフを梅岩寺の林住職の気配りを頂き皆さまのメールボックスに26日の座禅マナーの参考にして頂きたいために入れてありますのでご覧下さい。そして当日はラフな服装で参加していただければと思います。

昨日、小千谷にて理事・役員会を開催いたしました。議題①、2月度収支明細報告承認されました。議題②、地区青少年交換ジャパンツアー費用負担することになりました。議題③、宜野湾RC2000回特別例会式典に町田、木下、樺澤会員が出席いたします。

以上で会長あいさつといたします。ありがとうございました。

■幹事報告

相羽幹事



■ガバナー事務所：

- ・地区青少年交換ジャパンツアー費用負担のお願いについて
ホストクラブ負担費用 5万円
メ切 3月25日(水)まで

- ・地区チーム協議会開催の案内の受理
2009年3月26日(木) 14:30~16:30
於 ガバナー事務所

- ・「世界平和フェロー課外体験プログラム」
開催の案内について
2009年4月3日(金) 18:00~
於 (財)国際文化会館

- ・地区ロータリー財団委員会開催の案内について
2009年3月19日(木) 14:00~17:00
於 石福金属興業(株)

- ・地区大会お礼状の受理

- ・PETSへの資料持参のお願い
3月12日(木) PETS会議にて
「クラブ会長要覧」持参のこと

■青少年交換委員会：

- ・ジャパンツアー参加確認のお願いについて
川野辺麻莉さん-全日程参加
2009年3月27日(金)~4月4日(土)

- ・来日学生派遣予定学生合同オリエンテーションのお知らせ
3月14日(土) 17:30~19:00
於 ファーマライズ(株)

- ・裏千家今日庵茶道おけい古のお知らせについて
3月14日(土)、3月21日(土)

■ガバナーエレクト事務所：

- 2009-2010年度「地区青少年交換委員会委員」
就任承諾書の受理
2009-2010年度 地区青少年交換委員会委員
→野澤秀夫会員

■宜野湾RC：

- 2000回記念例会式典の案内の受理
2009年3月23日(月) 18:30~
於 ラグナガーデンホテル

■東京東村山RC：

- 第6回現・次年度合同多摩分区連絡会の案内
2009年4月5日(日)~6日(月)
14:00~ 受付 14:30 開会
於 石和温泉 ホテル「くにたち」

■東村山市社会福祉協議会：

- 法人化40周年記念「社協大会」の案内の受理
2009年4月18日(土) 13:30~
於 東村山市中央公民館

■東海大菅生高校：

- 2009年度東海大菅生高等学校・中学校
入学式の案内
2009年4月9日(木) 10:00~
於 高等学校体育館

- 回覧：「友」インターネット速報 No.370、371

■出席報告

細瀬例会運営委員



在籍会員数	出席	免除	欠席	出席率
41	34	2	5	86.49

■前々回メイクアップ修正後前々会欠席：5名

■前々回出席率メイクアップ修正後：86.49%

■前々会メイクアップ者：

赤木会員：理事会
竹田会員：武蔵村山RC
當麻会員：地区委員会
漆原会員：所沢RC



◆井上様：久しぶりにおじゃましました。

◆理事役員会：

昨日無事理事役員会が終わりました。
今後とも皆さまのご協力をよろしくお願い致します。

◆當麻会員：福生中央RC井上会長ようこそいらっしゃいました。

◆山本様：お世話になります。

◆野澤会員：ガバナー月信に青少年交換委員会活動方向があります。ご一読ください。

本日のニコニコ合計： 33,250円
累計： 1,147,864円

■ニコニコBOX

肥沼クラブ管理委員

◆ご結婚祝月：
野崎(征)会員、
小町会員、當麻会員



◆会員誕生祝月：
隅屋会員、土方会員



◆令夫人誕生祝月：
野崎(征)会員、
相羽会員、石山会員



■委員長報告

■高橋(眞)クラブ
管理委員長



職場見学及び親睦旅行についての参加お礼。
最終的に27名の参加となりました。ありがとうございます。

※当日の注意とお願いについて

①写真付公的証明書(免許証・パスポート等)を必ず持参してください。

②放射線管理区域内の視察のため、長ズボンを着用してください。
(スカート、短いズボンは禁止となっております。)

③出発当日の朝食は用意してあります。

以上よろしくお願い致します。

卓話

卓話者紹介：

中丸プログラム委員長



株式会社総合教育

コンサルタント

長谷川慶子様



サービスの心について 「顧客の気持ちを知ろう」

サービスは「思いやり」、「相手の立場に立つこと」などの言葉で表現されます。今日は私達が顧客の立場に立った時、どの様な心理が働いているのかお話してみたいと思います。

昨年、ある東京の大学病院の周辺にある一軒の調剤薬局での出来事です。たまたま入ったその店での第一印象で「失敗した。ほかの店に行けば良かった」と思いました。カウンターの中に三人の薬剤師がいてお客様も三、四人程度だったと思います。挨拶もなければこちらも見ない全く無視なのです。しかたなく処方箋を出し待っていました。そこへ一人の少し年配の女性が入ってきました。その女性は一呼吸し、次の瞬間くるとUターンし店を出て行ったのです。この時顧客の心理に何が起こったのでしょうか。顧客の立場に立てば誰もが持つ気持ち、「歓迎期待の心理」が無残にも無視されてしまったのです。「快く迎えてほしい」誰もが持つ心理ですね。相手を見て笑顔で「いらっしゃいませ」の挨拶は期待感を満たす的確な対応なのです。

さて2番目にあげたいのが「優越を感じたい心理」です。ハジをかきたくない心理ともいえるでしょう。威張ったり自慢したりはその表れなのです。それが分かればこちらの気持ちも少しゆとりが生じ、今この気持ちなのかと相手を大きな気持ちで受け止められます。

3番目にあげるのが「真似をしたい心理」です。例えばレストランで既に注文したのに隣の人の食べているものに変更したくありませんか。特に日本人の場合はこの傾向が強いです。流行は正にこの心理をついた販売作戦と言えるのではないのでしょうか。皆と同じで一安心です。

4番目は「公平に扱ってほしい心理」です。例えば接客中に人が割り込んできたとしましょう。店員はすっかり割り込み人のペースに引き込まれ、自分のことは二の次になっている。「私が先、おもしろくない。」と誰もが思います。この時がこの心理状態です。従って物理的に不可能な複数のお客様への対応は「少しお待ちくださいませ」と声をかけることや「大変お待たせ致しました」の詫びの言葉を忘れてはなりません。店員に臨機応変さが求められるのもこの場合です。

5番目は「損をしたくない心理」です。同じ物なら安く買いたいと思うのは皆同じはずです。料金が同じならレストランでは眺望のよい席のほうが入口席より良いし、新幹線の席も窓側に座りたいと考えるのは顧客としては当然の思いです。

6番目は「自分本位の心理」です。人間は本来わがままなものです。お客様という立場になると急にこの気持ちが頭を出してくる場合があります。日頃の我慢が逆の立場でなぜか変化する。しかし人間の本来の姿でもあるのです。この人のわがままには何か理由があるのかもしれないと思う気持ちが大切なのでしょう。

7番目に「きちんと見送られたい心理」を加えておきましょう。「迎え3分、送り7分」という言葉もあるくらい送り方は大切です。送り方が印象悪くせつかくの接客も台無しです。心を込めてお見送りしましょう。

さて、以上色々な心理を述べましたが、これは全て自分自身思い当たる心理ですね。「もし私があなたなら」を考えた時、自ずと取るべき行動が決まります。サービスはやはり相手の立場に立つと言うのが原点のようです。心理を読んで相手の心により満足感を与えるサービスを目指したいものです。

■点鐘：町田会長