



いわき平ロータリークラブ週報

創立 1953.6.18

承認 1953.6.29

<http://iwakitaira-rc.jp/>

■事務局 / 福島県いわき市平字白銀町 4-13 不二屋第二ビル2F

(0246) 25-3000

■例会場 / いわきワシントンホテル椿山荘

(0246) 35-3000

■例会日 / 毎週木曜日 p.m.12:30 ~ 13:30

会長：三瓶 和秀 幹事：鈴木 弘康 発行：会報・広報委員会

第 3044 例会 (27号) 2017 年 2 月 9 日 (木) 雪

新入会員卓話 SPEECH

ホスピタリティ



ハ、いわきワシントンホテル椿山荘

総支配人 池田直彦 会員

本日のテーマを話す前に、私がこれまで勤務した場所での話をしながら「ホスピタリティ」についても語らせていただきます。私は1985年に藤田観光に入社しました。大阪出身ということもあって初の配属は「太閤園」でした。大阪城の北側にあります。もともとの土地・建物は長州・萩の藤田伝三郎という男爵にまでなった方が建てた本邸と別邸でした。藤田伝三郎は大阪の商工会議所の2代目会頭でした。長州出身なので軍の靴などを作って財をなしました。そこを利用しているのが太閤園です。

私は配属になった際、ドアマンいわゆる配車係からスタートしました。車寄せから建物の間までに、お客様の車のナンバーを確認し、誰が乗っているのかを分かるようにして、お客さまに「〇〇様、今日はありがとうございます」と声をお掛けするのです。名前と車のナンバーを覚えるため、ネクタイの色や髪型、メガネを掛けているかなど手帳に書き留めていました。これも、おもてなしの一つで、お客さまの情報を事前に、きっちりと把握することが我々の仕事とっていました。

その後、東京の椿山荘に転勤になりました。椿山荘は、明治政府の要人・山県有朋所有の庭園でした。以前は椿が生えて非常に風光明媚な所でしたが、戦争が終わって多くの皆さんの心を癒やそうと、藤田観光の初代社長がそこを開放したのです。ホスピタリティは、そういう無償のところから始まっていると考えています。

椿山荘からフォーシーズンズ (F S H 椿山荘東京) の方へ移りました。こちらは外資系ホテルで、フォーシーズンズ・スタンダードというのがあります。エグゼクティブの方が、どこのフォーシーズンズに泊まっても同じサービス、同じ雰囲気です。ですからドアの位置、クロ

スの色、額の位置を変える時は本部に了解を得なくてはならない。それが時間がかかるのですが、鉄則でやっていました。ただホテルは決して欧米型ではなく、創始者が基本的に日本旅館を参考にしたので、日本流のおもてなしが根底に流れているのです。例えば、お客さまに「すぐに」挨拶に行くのが原則ですが、南米系の従業員は5分も10分も掛かってしまう。日本の感覚で、すぐは3分以内に行くことをスタンダードにしています。

21世紀は「心の時代」と言われ、ビジネスシーンにおいてもホスピタリティの重要性が求められています。ホスピタリティは「心」の精神面と「スキル」の行動面の両方を実践することが重要です。職場にあっては、各スタッフの人間力の向上の実現、円滑な組織運営の実現、顧客満足向上につながり業績向上を実現することが大切になるのです。

おもてなしもホスピタリティに入ります。それぞれの日常生活でも特別な客を迎える時は玄関に花を飾ったり、料理は少し奮発したり、駅まで迎えに出ることなども、おもてなしの心の表れでしょう。世界が見る日本のおもてなし文化というのは訪日外国人の増加にもつながっています。日本に来て観光や買い物だけでなく、おもてなしを期待しているのが今の現状と思われれます。

ホスピタリティとサービスの違いは何でしょうか。ホスピタリティにおいて重要視されるのは、人間性や信条、個性、感性が重要で、対価を求めての行動ではない。おもてなし・喜びを通じて報酬は結果としてついてくるというのがサービスとの違いです。ホスピタリティの概念は、もてなす側の主人と、もてなされる側の客人が互いに認め合い、互いに理解し、互いに信頼し、互いに創造し、互いに発展し、互いに助け合い、共存共栄するという「共生関係」を意味しています。

最後に箱根駅伝の写真を資料に載せました。箱根のコース途中にある「箱根小涌園」は藤田観光グループです。撮影が困難な時代、テレビ局の中継スタッフに、おにぎり、豚汁、毛布などを提供したのがきっかけで、いつも大きく映し出されるようになりました。その箱根小涌園の上に今年4月「天悠」という施設が開業します。150室、全室露天風呂付きの高級旅館です。ぜひ、ご家族で利用いただきたいと思います。



2016~2017年度
国際ロータリーのテーマ

「人類に奉仕するロータリー」

Rotary Serving Humanity

「出席はロータリアンの3大義務の1つです」

司会：鈴木弘康幹事

〔点鐘・ロータリーソング（奉仕の理想）・
四つのテスト（坂本佳友会員）〕

坂本佳友会員



◆来賓・来訪ロータリアンの紹介

○劇団わらび座公演営業部・志田真実さん（郡山市出身）

★結婚祝



新田 俊彦さん
(2月11日)



有賀 行秀さん
(2月13日)

◆会長挨拶ならびに報告



お寒い中のご出席、ありがとうございます。2日ほど前のニュースになりますが、霞ヶ関カンツリー倶楽部の理事会で女性の正会員を認めるべきかという問題を先延ばししたという記事が出ていました。2020年の東京オリンピックでゴルフ競技の会場になることによって、この時代に男女差別はよろしくないという某都知事からの圧力があってのことでした。

理事長は政争の道具にされたくない、というような話をされてきました。もっともだと思います。一度、正式にオリンピック委員会が会場に承認していました。さらに16億円の改修費用もどこからの援助も受けず、倶楽部の負担で行った後の横やりは、ハタから見てもひどいと思います。

当クラブでも女性会員を認めるかどうかは議論していますが、それはあくまで当クラブが自ら決めることで、外からの圧力でどうこうされるのは許しがたいことだと思いますが、皆様はいかがでしょう。

◆わらび座ミュージカル「げんない」公演のお知らせ

劇団わらび座公演営業部・志田真実さん

2月27日（月）いわきアリオスで、わらび座として13年ぶりの公演を催します。「過去は変えられぬ。だが未来は変えられる」というテーマを平賀源内や登場人物の生き方を通して呼びかけます。舞台上で源内が歌う「未来よ、やって来い」は、今、一生懸命に生きていけば、きっと明るい未来をつくることができると訴えています。ここで一節を歌わせてもらいます。ありがとうございます。多くの皆さんに来場いただけるようお願いいたします。



◆幹事報告

- 郡山RCより会報並びに創立80周年記念誌が届きました。
- いわき福音協会より機関誌「はまなす」が届きました。
- 延期されていた遠藤希和子いわき分区ガバナー補佐の訪問は2月23日の夜間例会にて行います。

委員会報告

◆出席委員会（池田直彦副委員長）

例会日	基本会員数	出席者	メークアップ数
2月9日	52名	25名	—

◆ロータリー財団委員会（平戸康明副委員長）

八幡恭朗さん、阿部弘行さん。以上2件

◆米山記念奨学会委員会（代理・平戸康明会員）

山崎洋次さん、八幡恭朗さん、鈴木弘康さん。以上3件

◆雑誌委員会（山崎慶一委員長）

○ロータリーの友2月号「見どころ読みどころ」

横組 表紙裏「アトランタで一緒に祝おう」第2750地区ガバナーノミニエ・服部陽子氏のメッセージ 7～10ページ 合併…その後
27ページ ロータリーが誕生したところ（1905年2月23日にポール・ハリスと仲間3人で創立しました。表紙に当時の写真を使用）

縦組 14ページ 友愛の広場「招待卓話・ロータリアン卓話・会員卓話」足利東RC・石井道康氏
28ページ ロータリーアットワーク いわき平東RC創立50周年記念事業

◆スマイルボックス委員会（曲山浩範副委員長）

♥三瓶和秀さん（池田さん卓話よろしくお願ひします。私事ですが丁度一年前この時刻に手術が終わりました）
♥青木喜久男さん（いつもお世話になっております。本日の卓話よろしくお願ひいたします）
♥松崎勉さん（池田さん卓話よろしくお願ひいたします）
♥鈴木弘康さん（池田さん卓話宜しくおねがひ致します）
♥飯野光世さん（池田さん卓話楽しんでます）
♥高橋康二さん（池田さん卓話よろしくお願ひします）
♥小野寺順正さん（池田さん卓話よろしくお願ひします）
♥八幡恭朗さん（池田さん卓話よろしくお願ひします）
♥山崎洋次さん（池田さん卓話よろしくお願ひいたします）
♥関口武司さん（池田さん卓話宜しくお願ひします）
♥黒須幸雄さん（中3の孫が横浜高校に決まりました。ほっとしましたが内心残念です）
♥有賀行秀さん（結婚祝ありがとうございます）
♥平戸康明さん（池田さん卓話よろしくお願ひします）
♥浅倉哲也さん（池田さんの卓話をよろしく）
♥曲山浩範さん（池田さん卓話宜しくお願ひします）
♥新田俊彦さん（結婚祝ありがとうございます） 以上16件

★本日の例会案内 2月16日（木）12：30～
外部卓話 黒川明彦様（タイヘイドライバーズスクール管理者）
食事メニュー＝海鮮ちらし寿し、そば（温）

★次回の例会案内 2月23日（木）18：30～
いわき分区 遠藤希和子ガバナー補佐来訪
新入会員卓話 久家文寿会員（東邦銀行取締役いわき営業部長）